

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2025)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



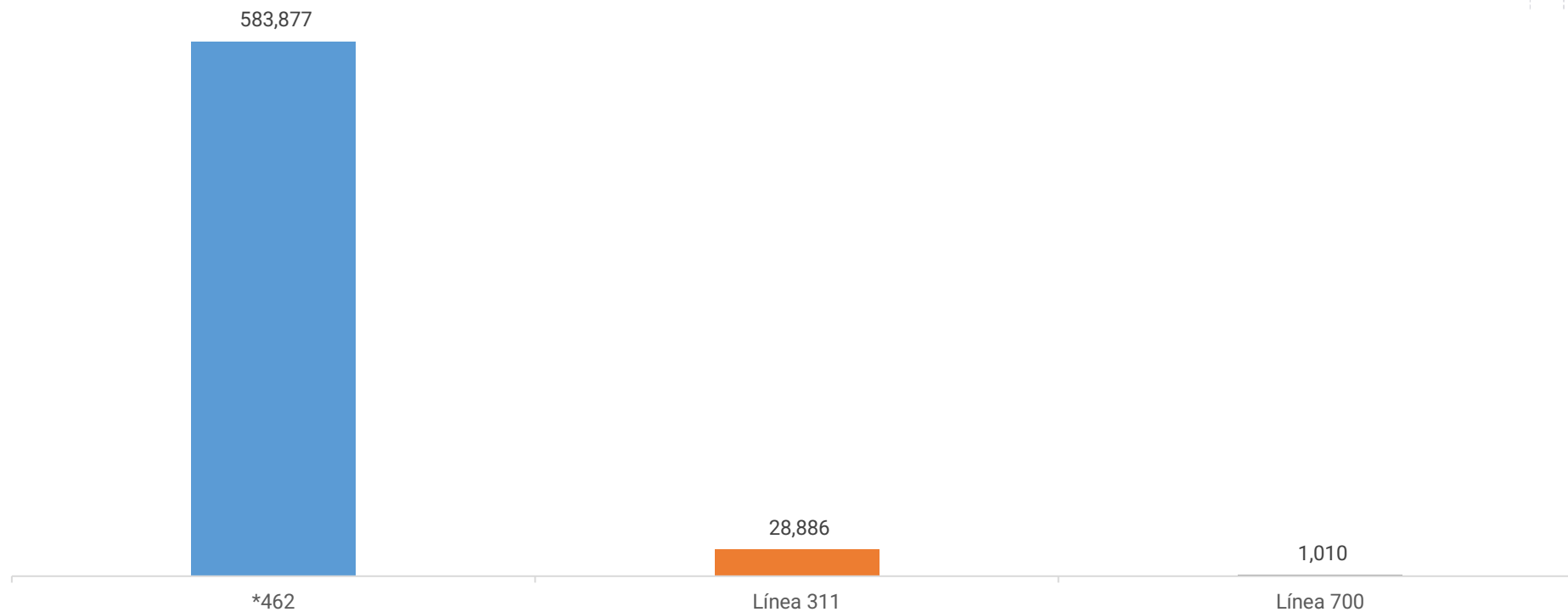
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **613,773** llamadas durante el periodo abril-junio 2025.

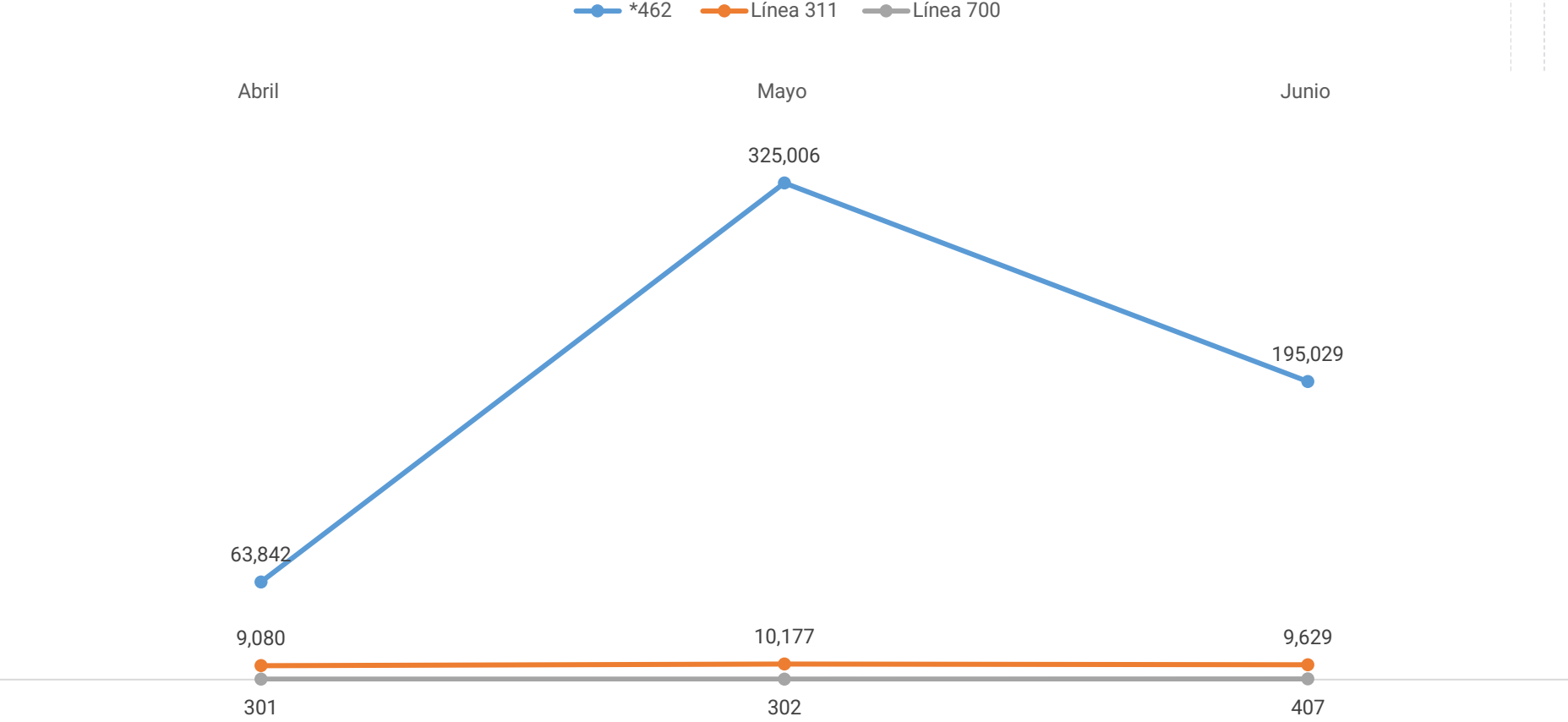
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* **Base:** 613,773 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025





LLAMADAS ATENDIDAS

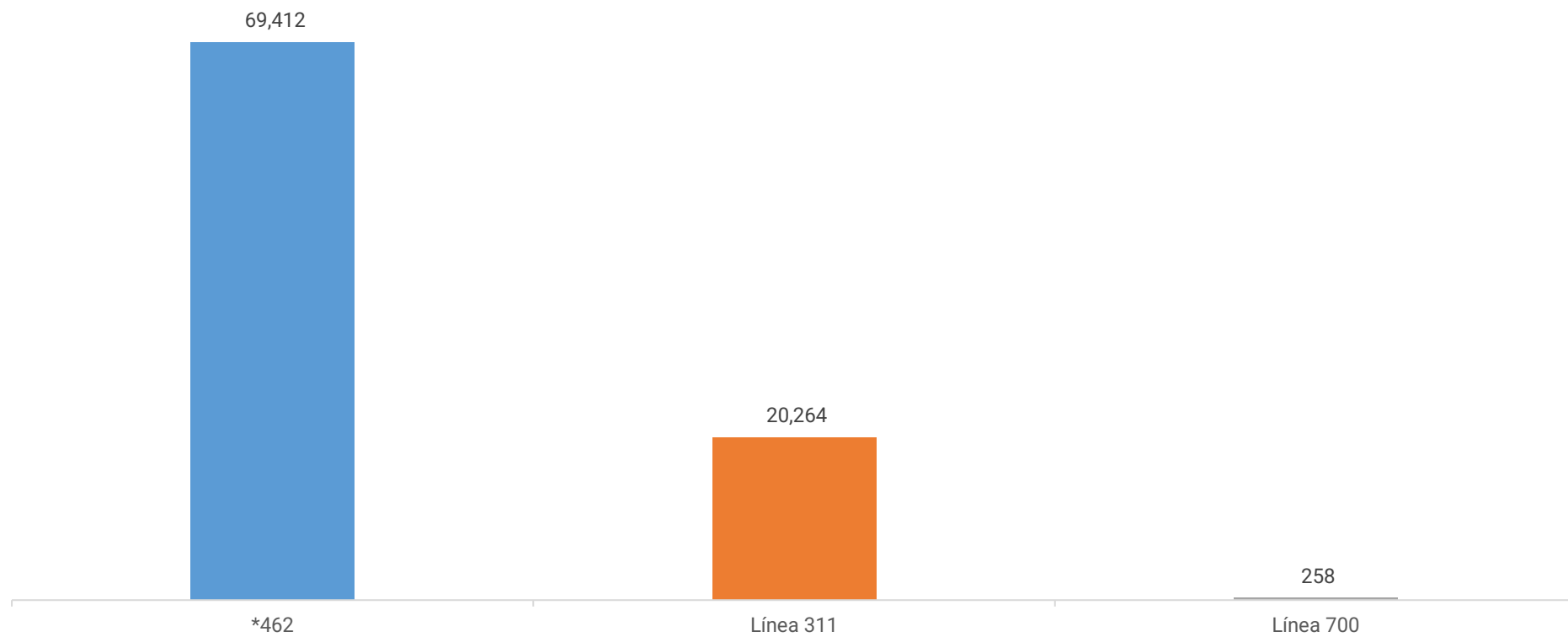
89,934

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700**, durante el periodo abril-junio 2025.

x

c

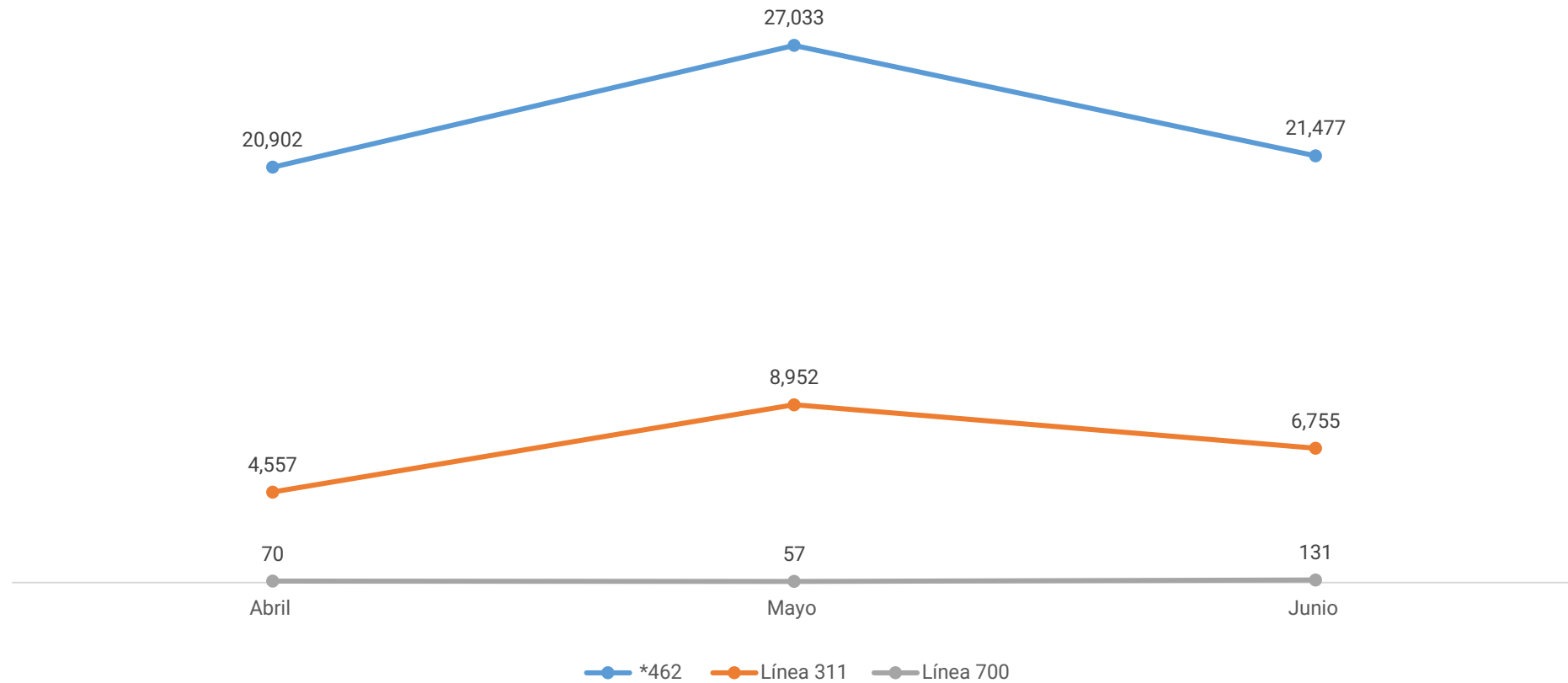
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



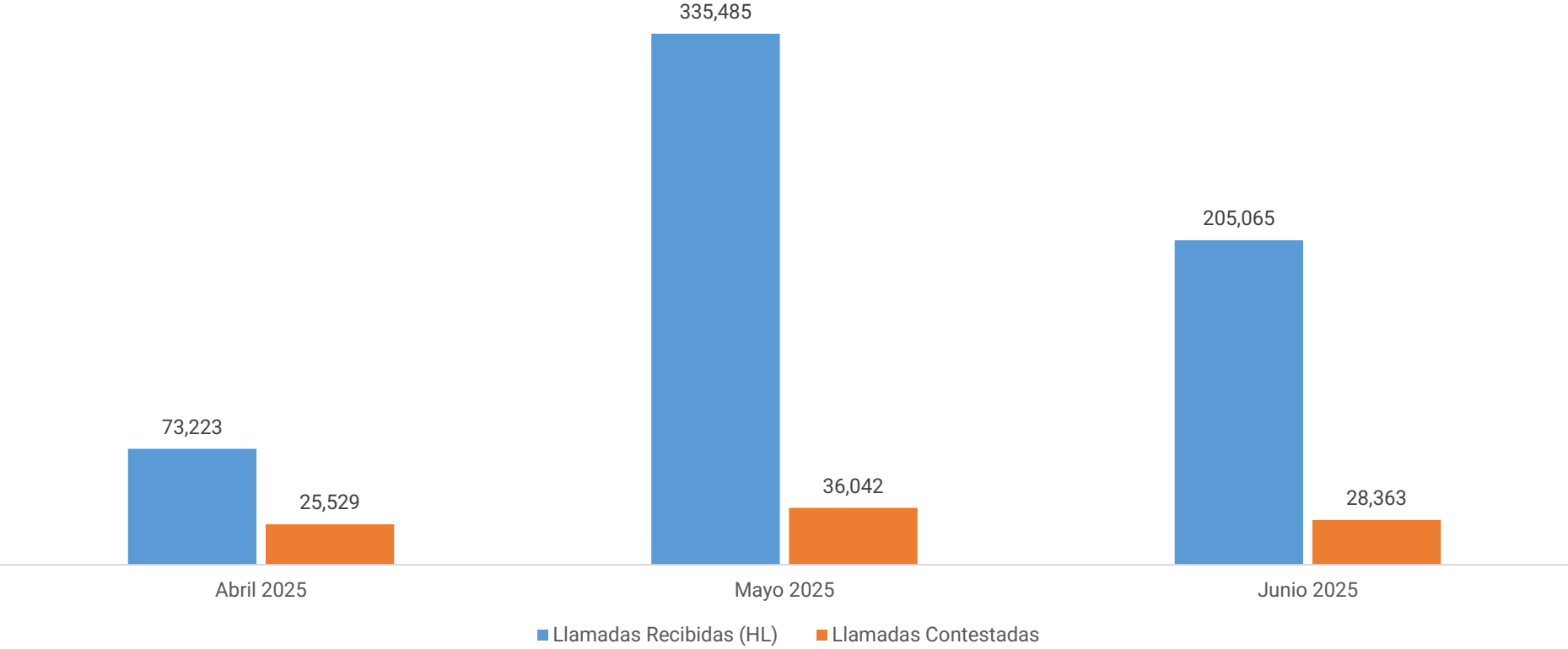
* **Base:** 89,934 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2025

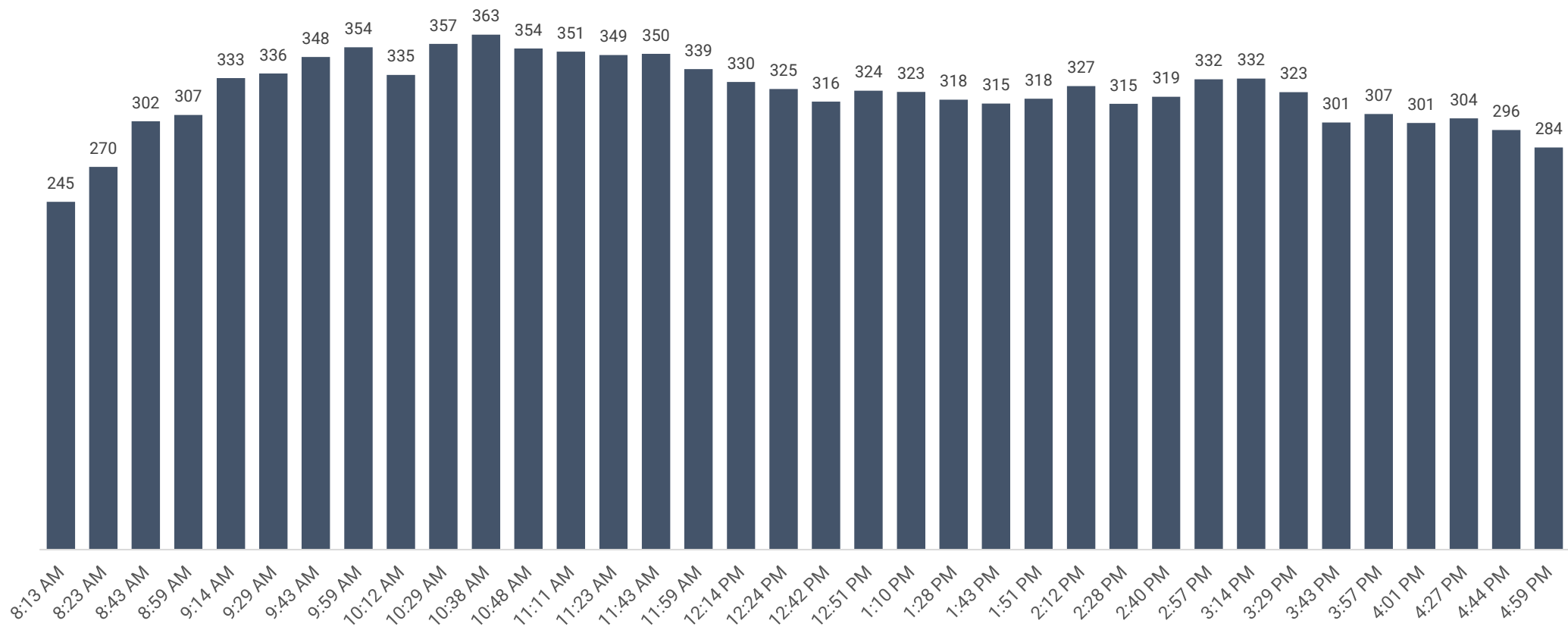


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

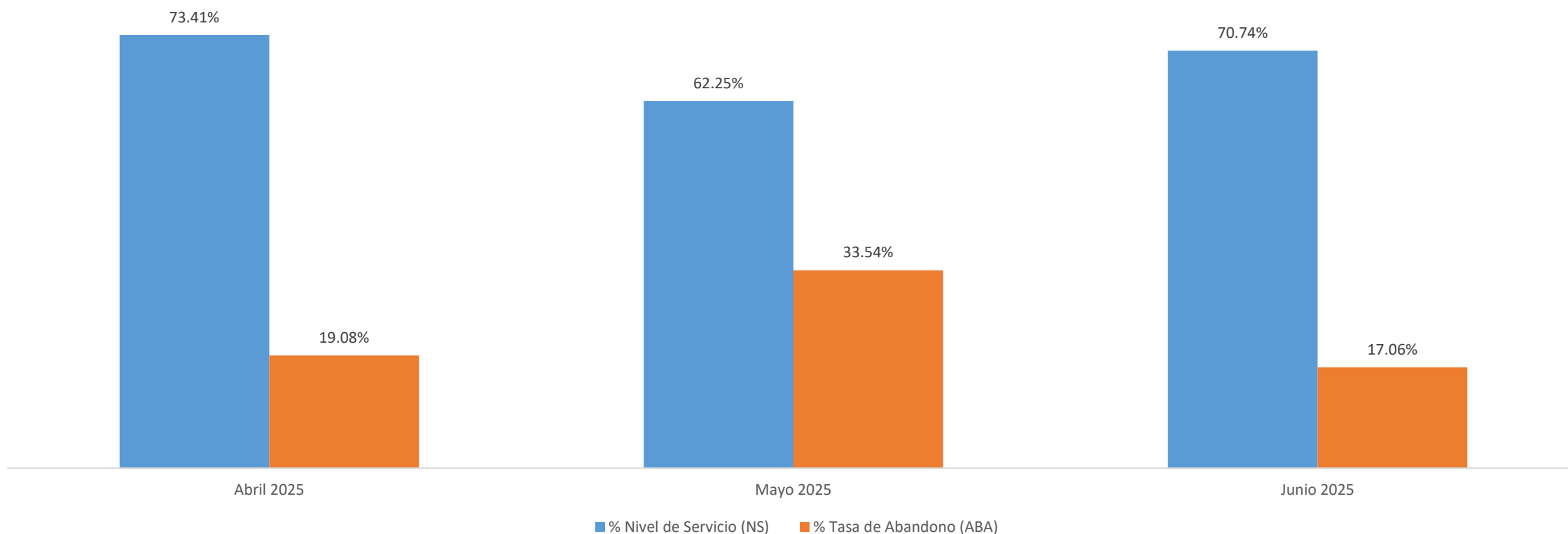


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

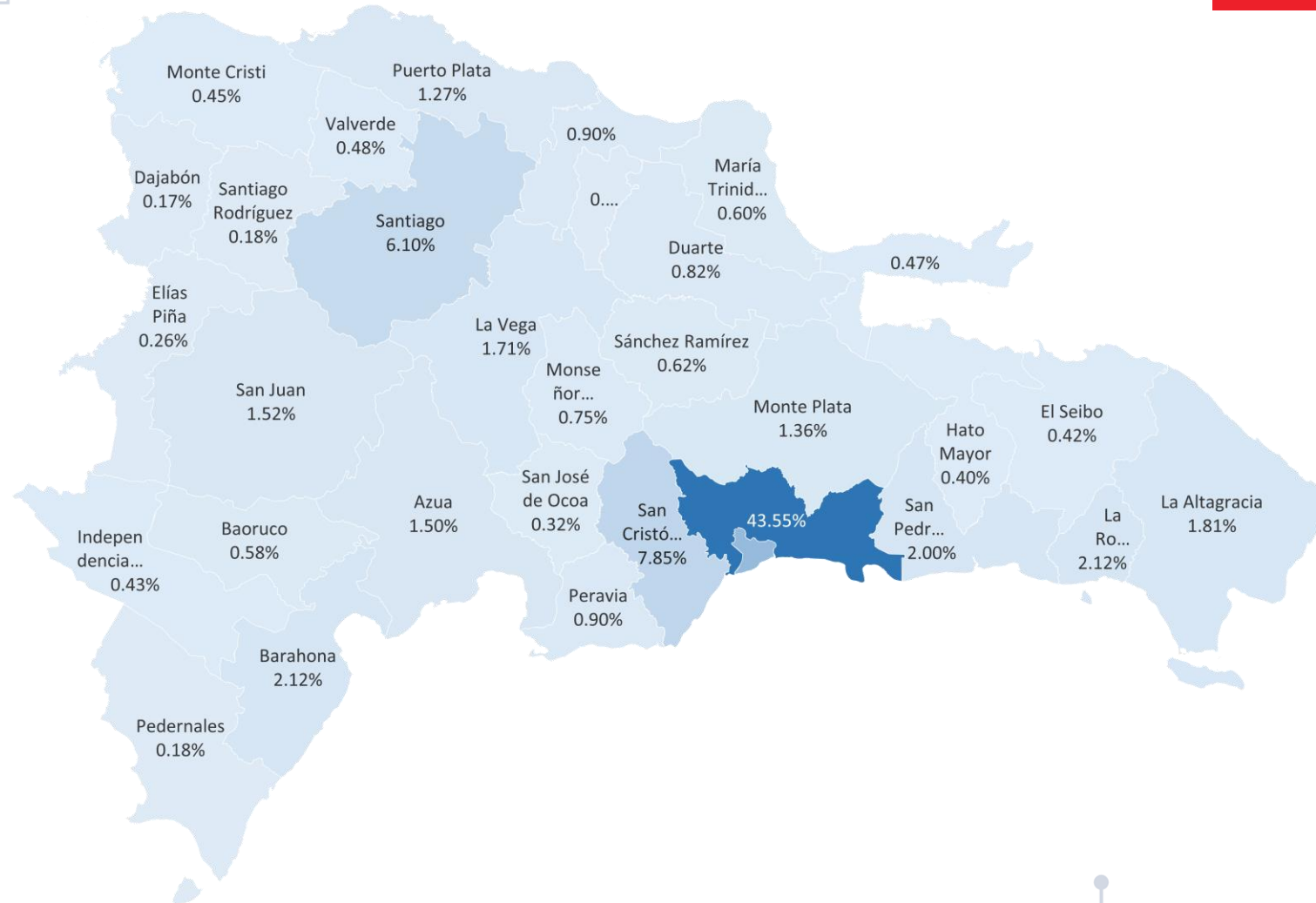
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



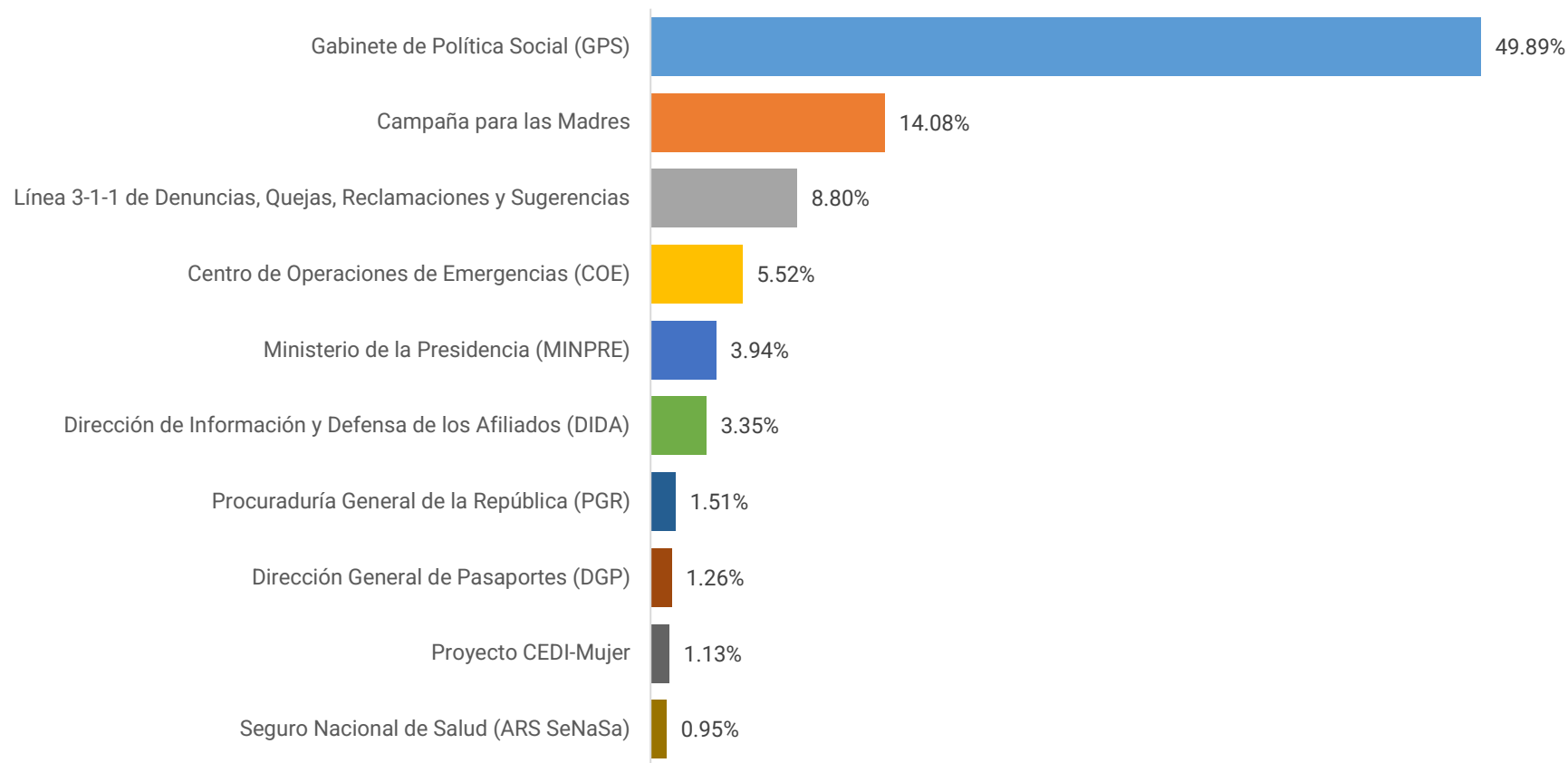
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

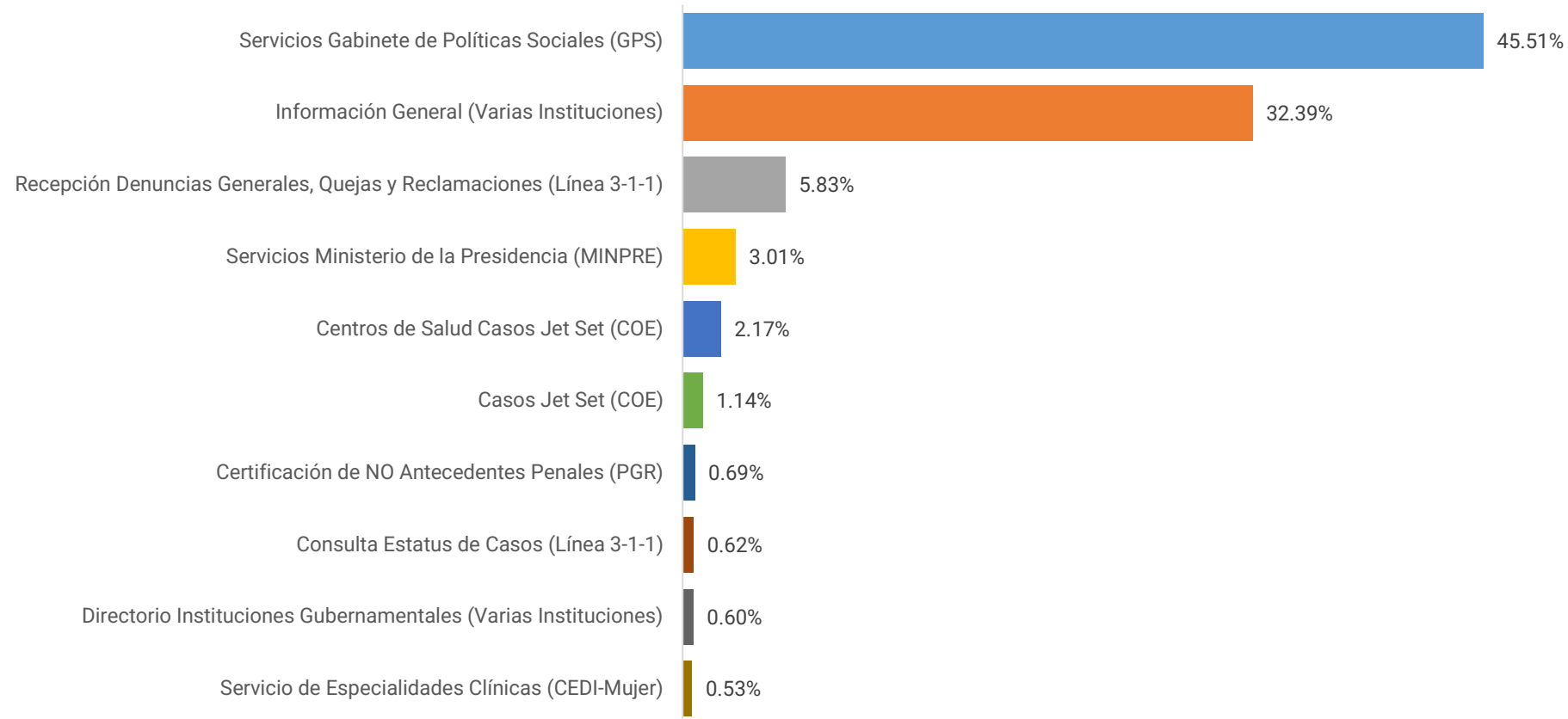
* **Base:** 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* **Base:** 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

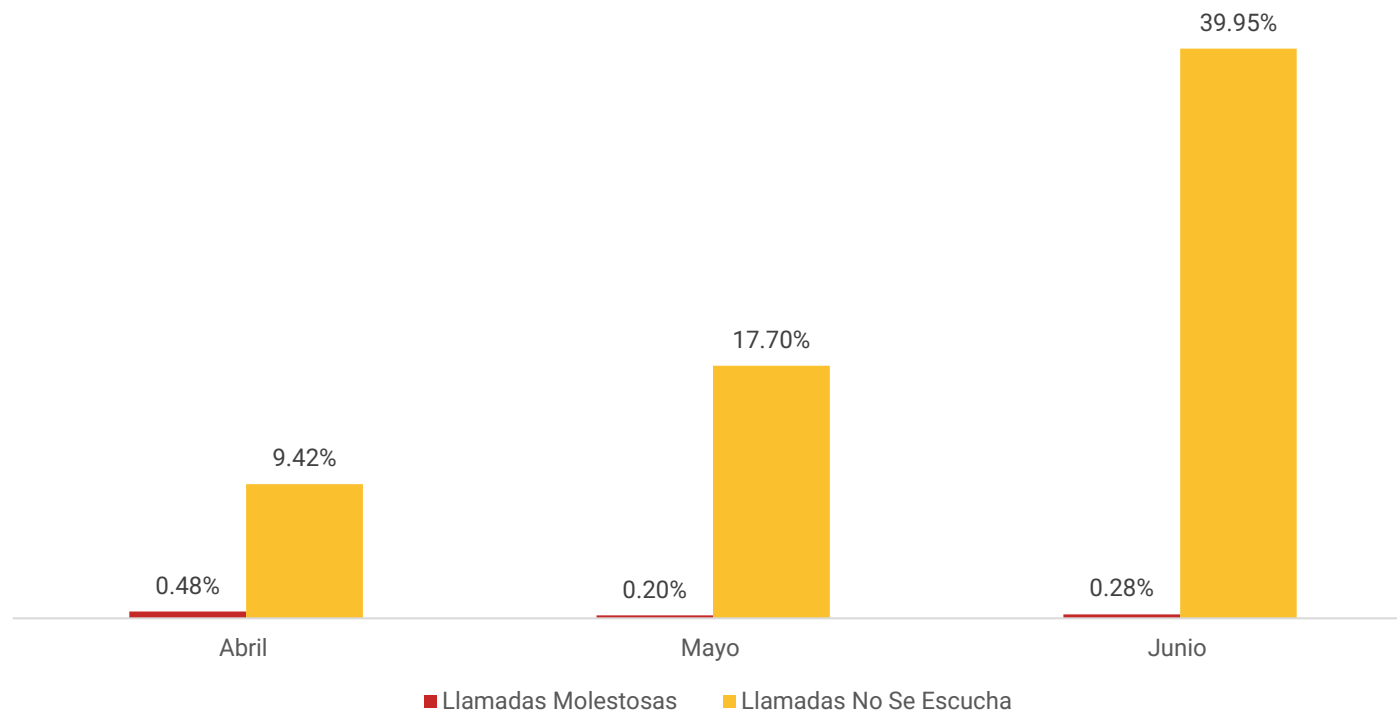


* **Base:** 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre abril-junio del 2025 fue **100,913**, de estas **24,808** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **24,501** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **307** corresponden a **Molestosas**.

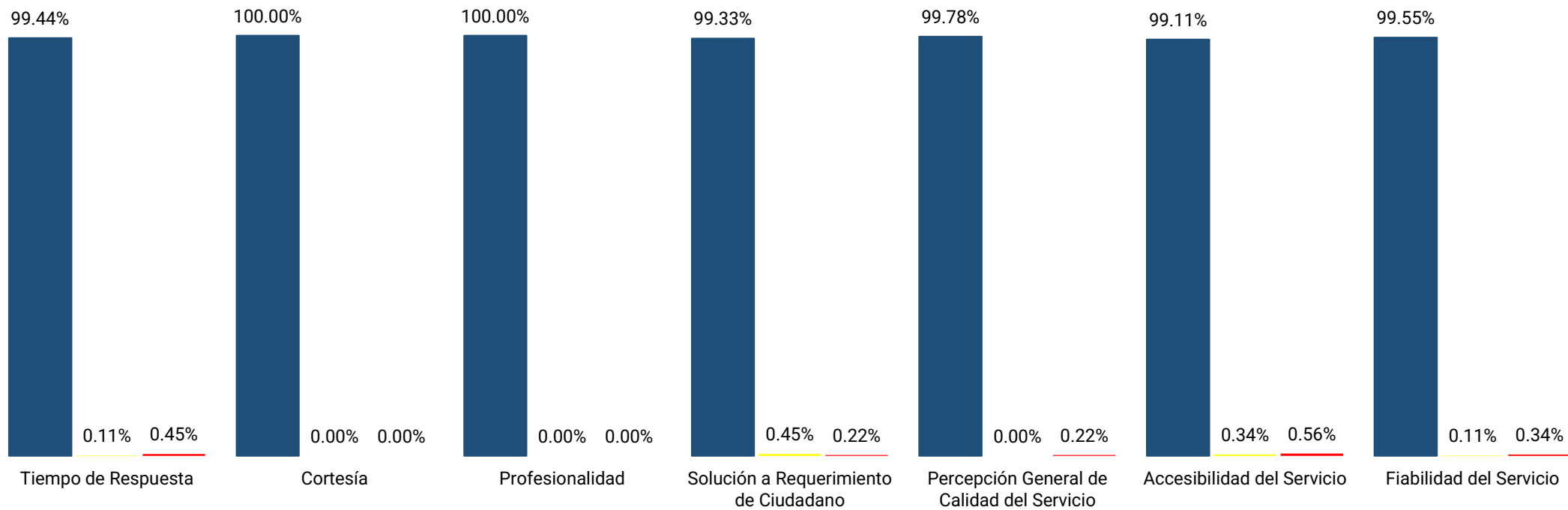


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ Muy Bueno - Bueno ■ Regular ■ Malo - Muy Malo

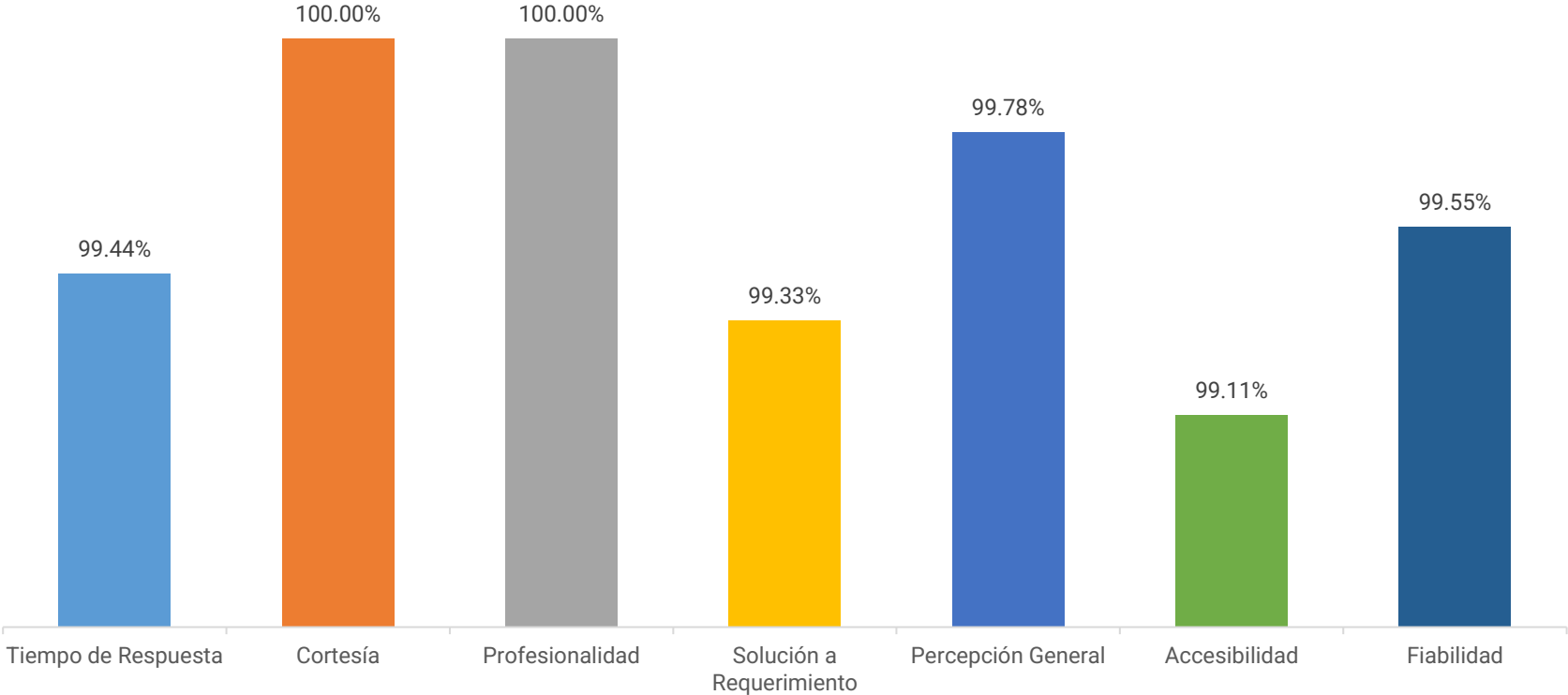


* **Base:** 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%

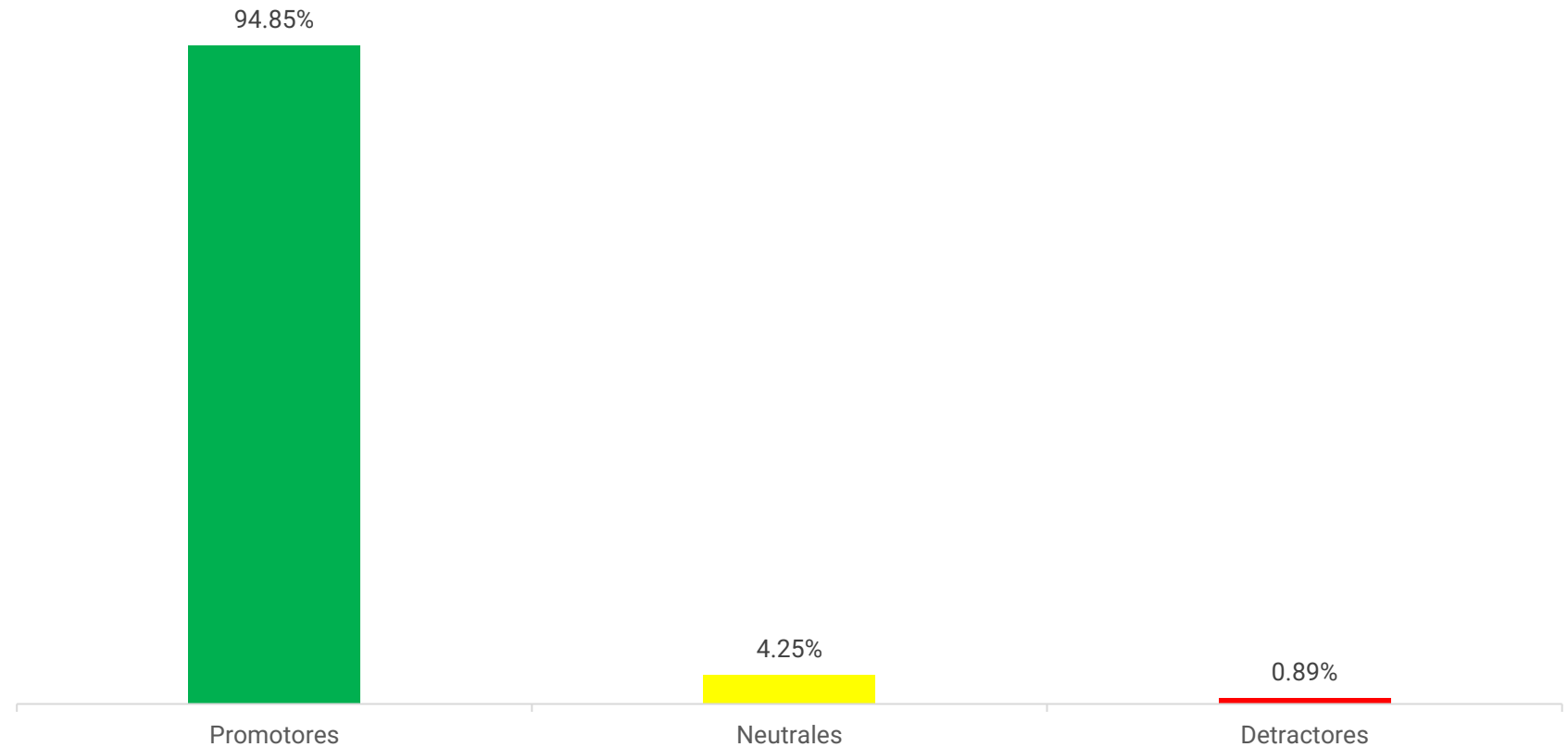


* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

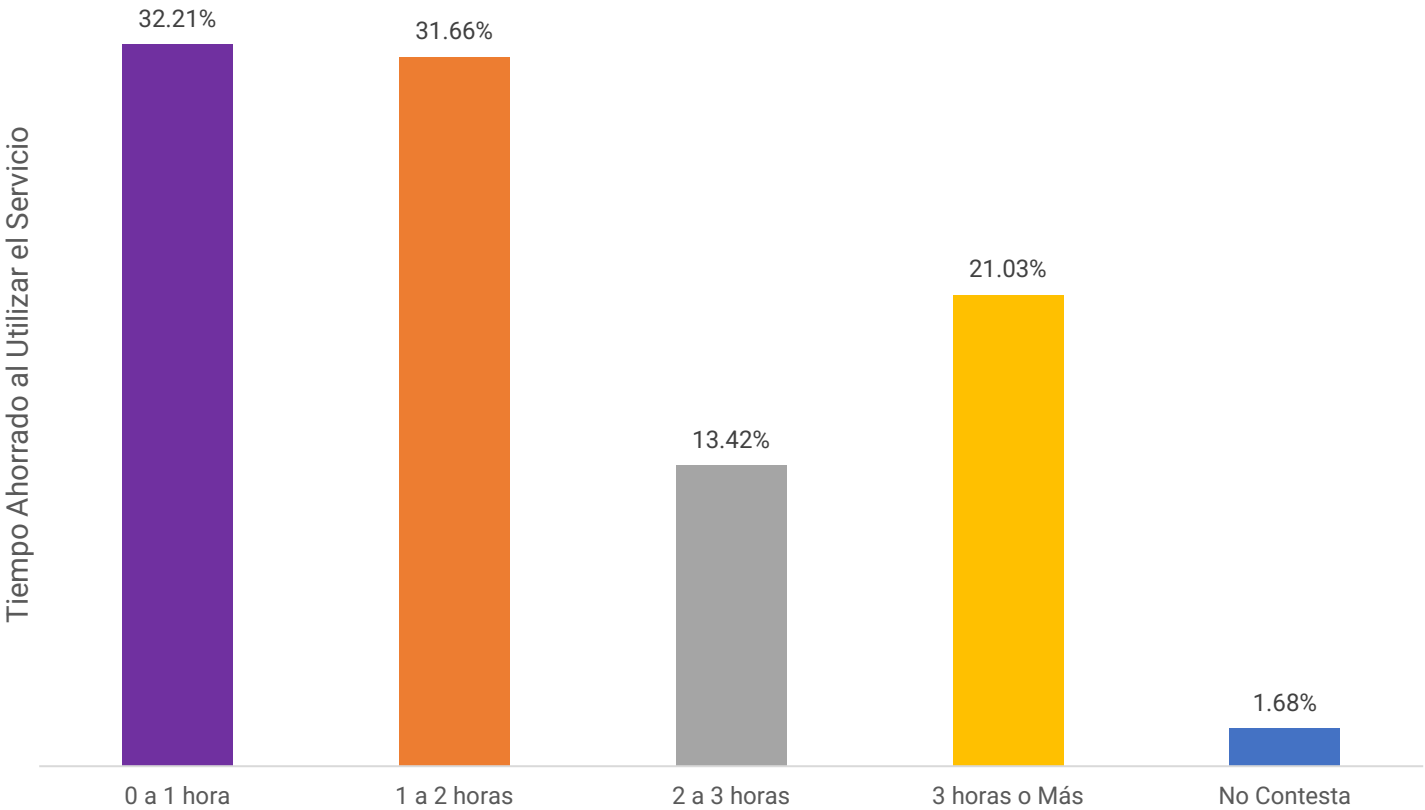
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.96%



* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 32% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 32% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 13% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

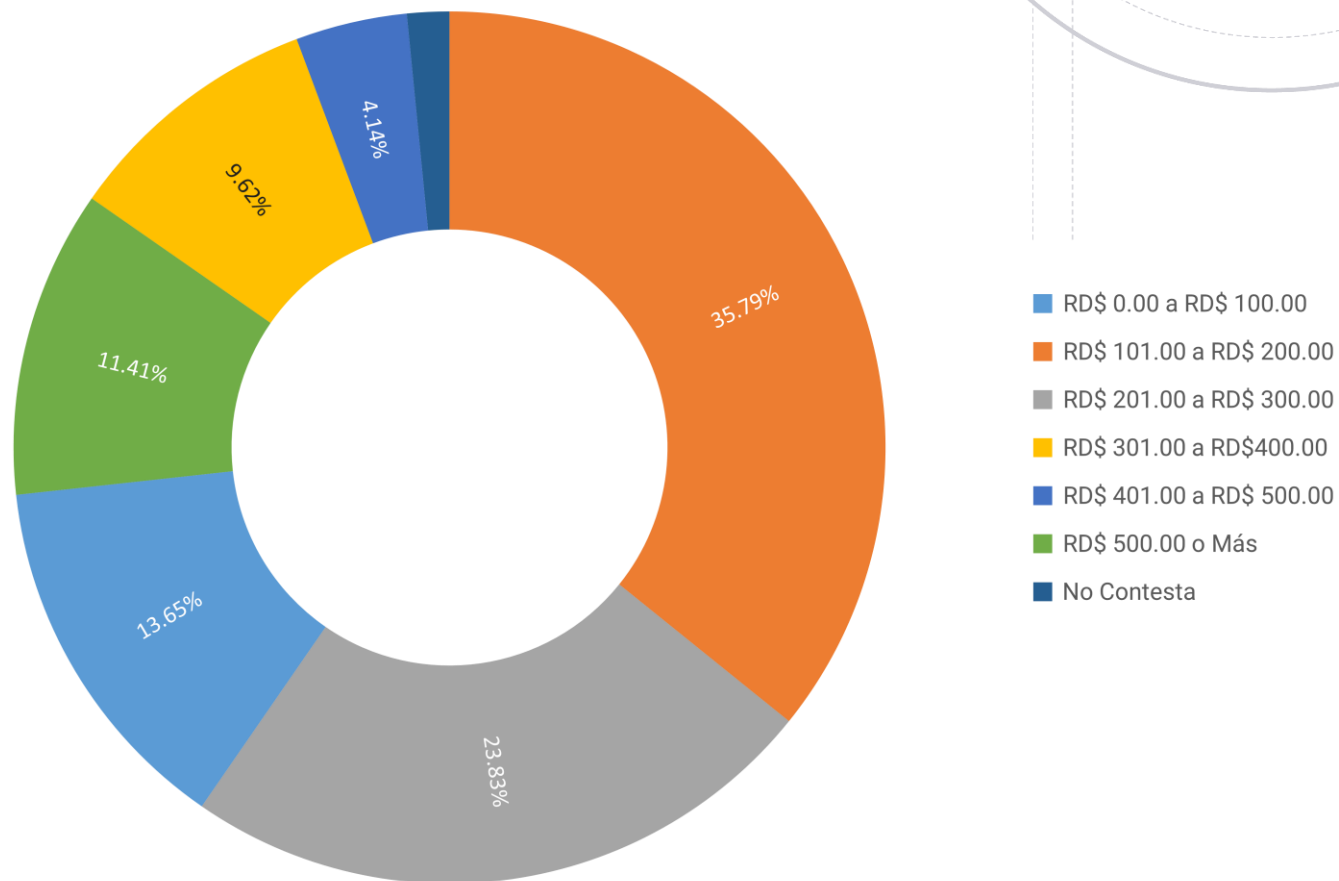
* El 2% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

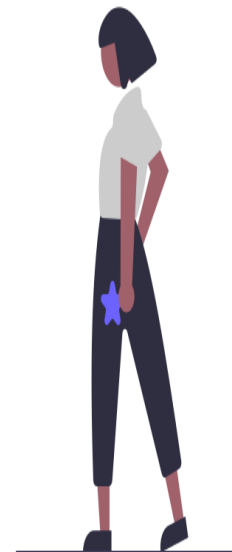
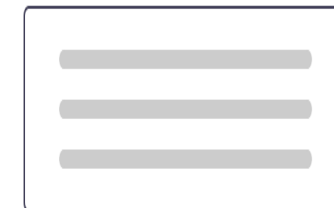
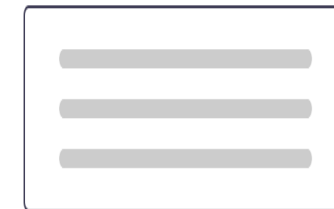
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 11% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 14%, 36%, 24%, y 14% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 a RD\$100.00, RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$301.00 a RD\$500.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos al hacer uso del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Gubernamental.

* El 1% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

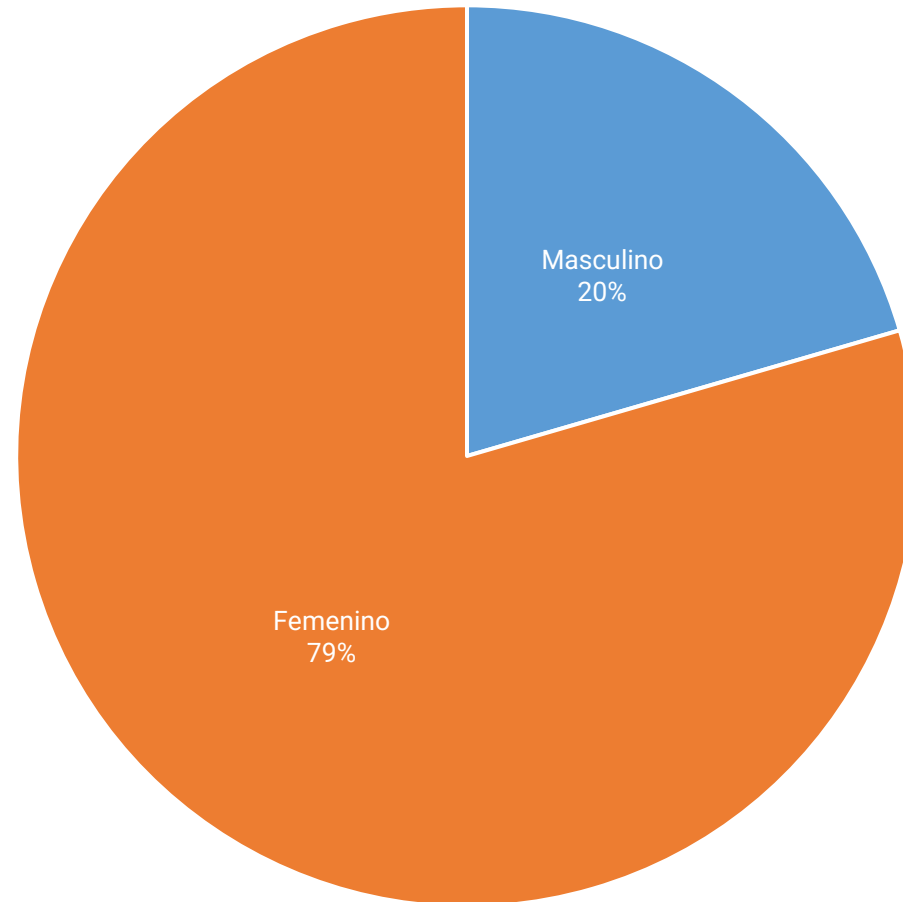


Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente aspectos como la **rapidez**, **eficiencia** y **cortesía** del personal. Expresiones como "**excelente todo**", "**muy buen servicio**", "**todo bien**" y "**satisfecho/a con el servicio**" fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. También se destacaron frases que reconocen la utilidad del servicio remoto, evitando traslados a oficinas físicas. Sin embargo, algunos usuarios sugirieron oportunidades de mejora, como reducir el **tiempo de espera**, mejorar la visibilidad de los **subsídios consumidos** o brindar **información más detallada** durante la atención. En términos generales, el servicio fue calificado como **eficaz**, **accesible** y **bien valorado** por la ciudadanía.

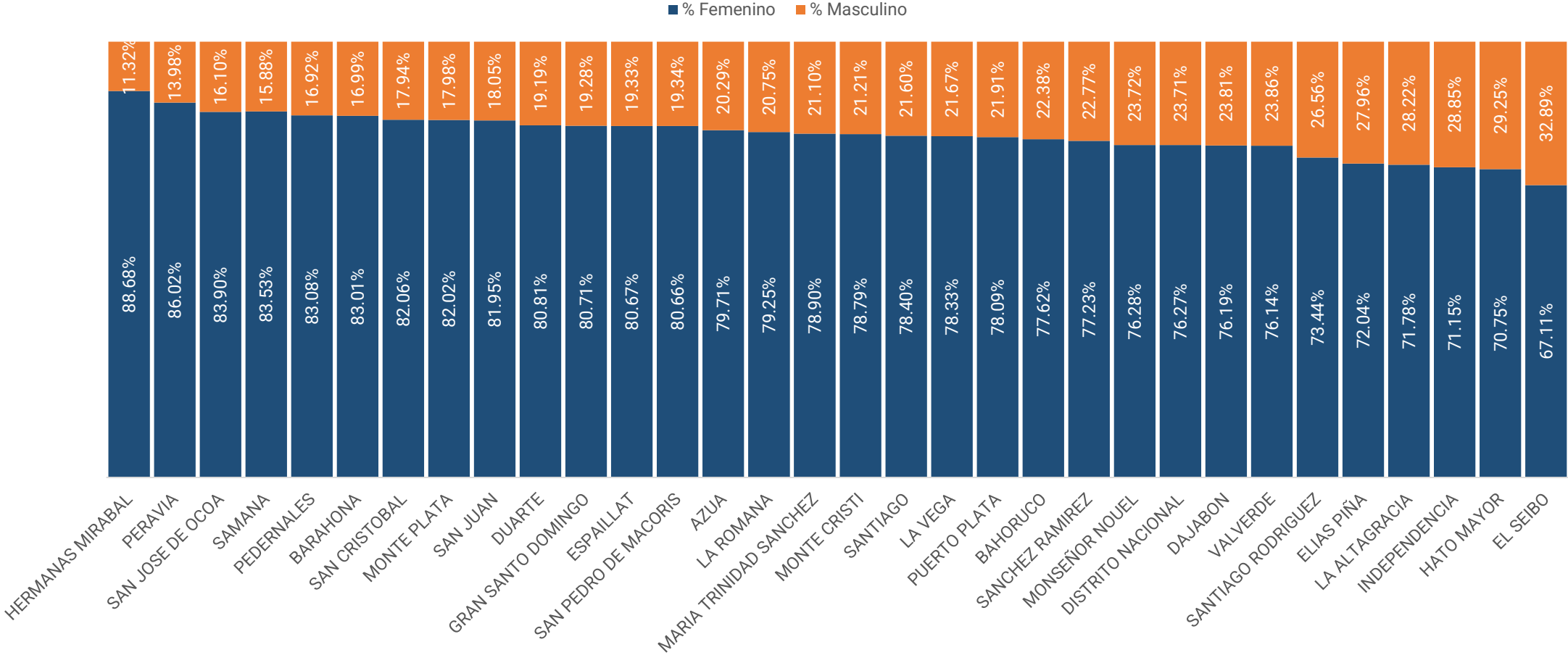


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* **Base:** 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



* Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES **3-1-1**

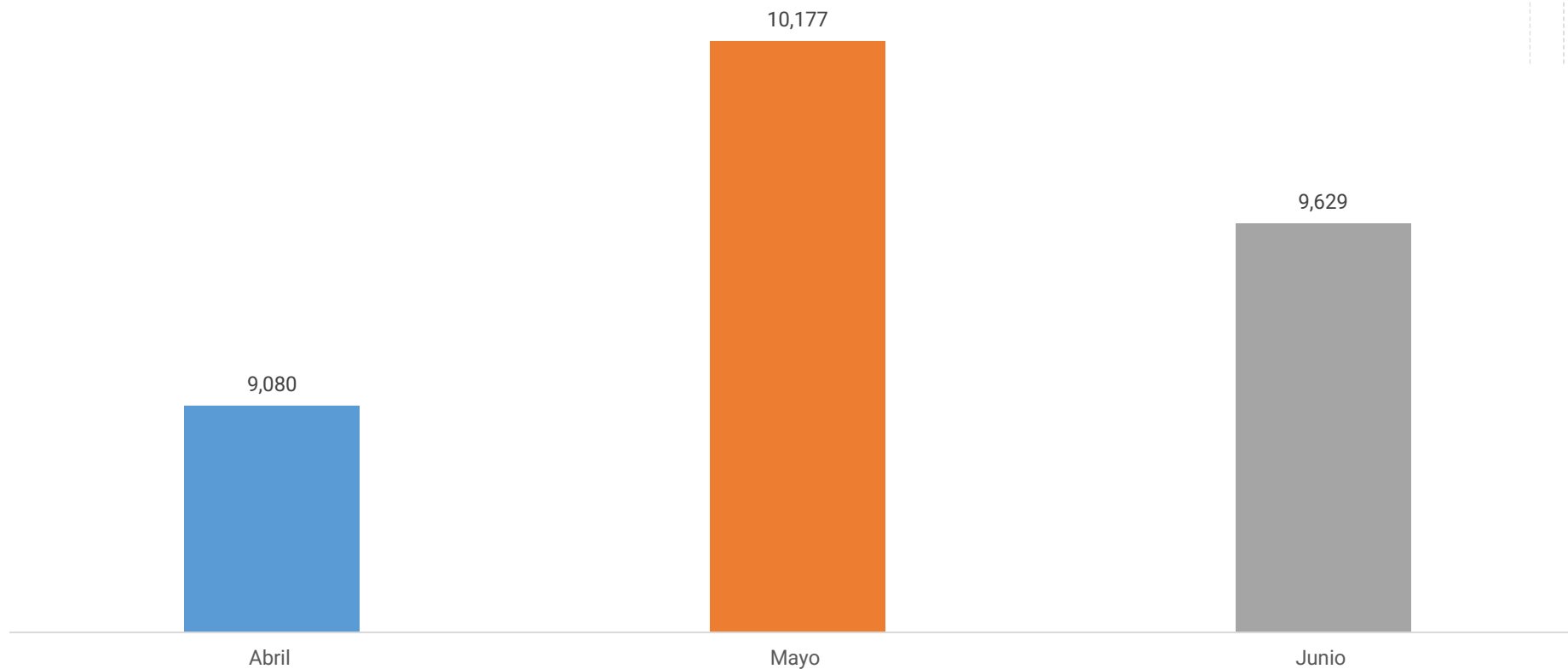
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

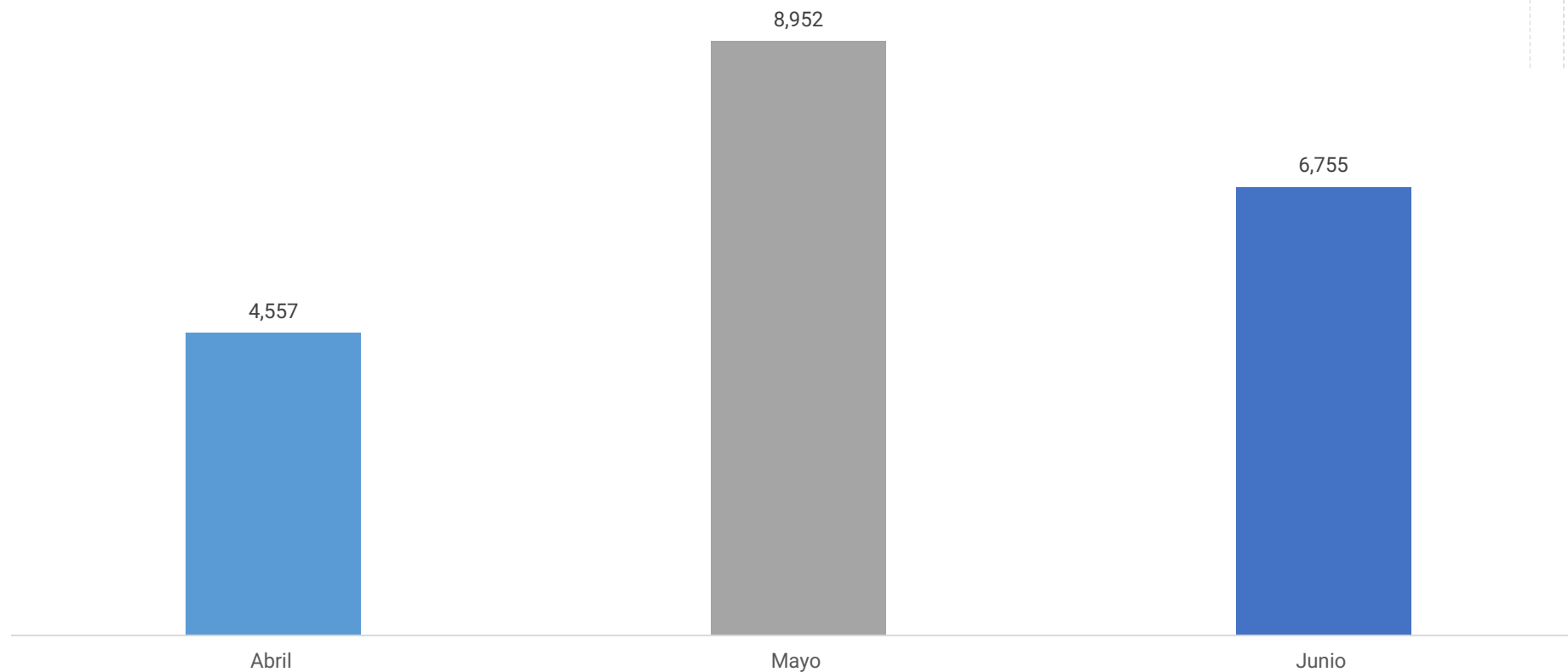
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República Dominicana**, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



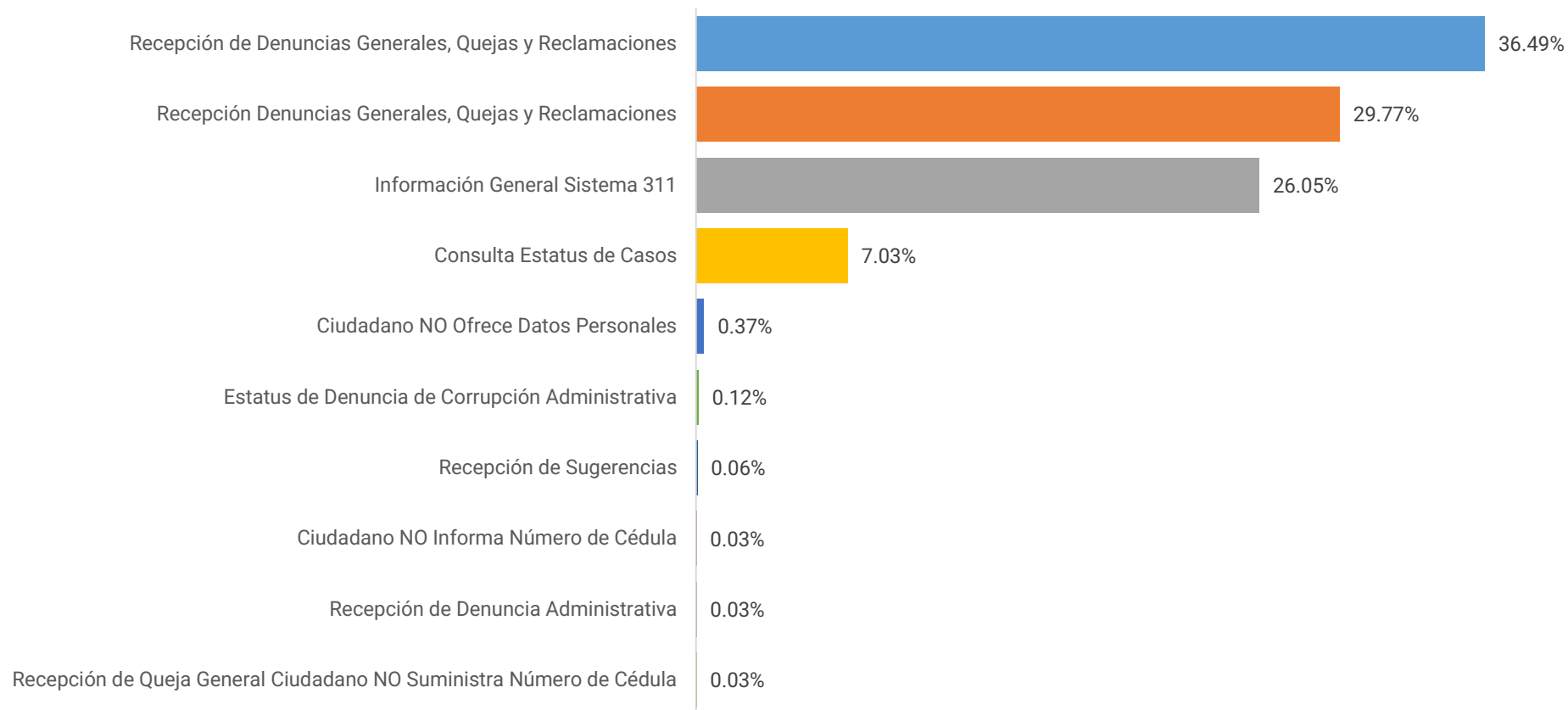
* **Base:** 28,886 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



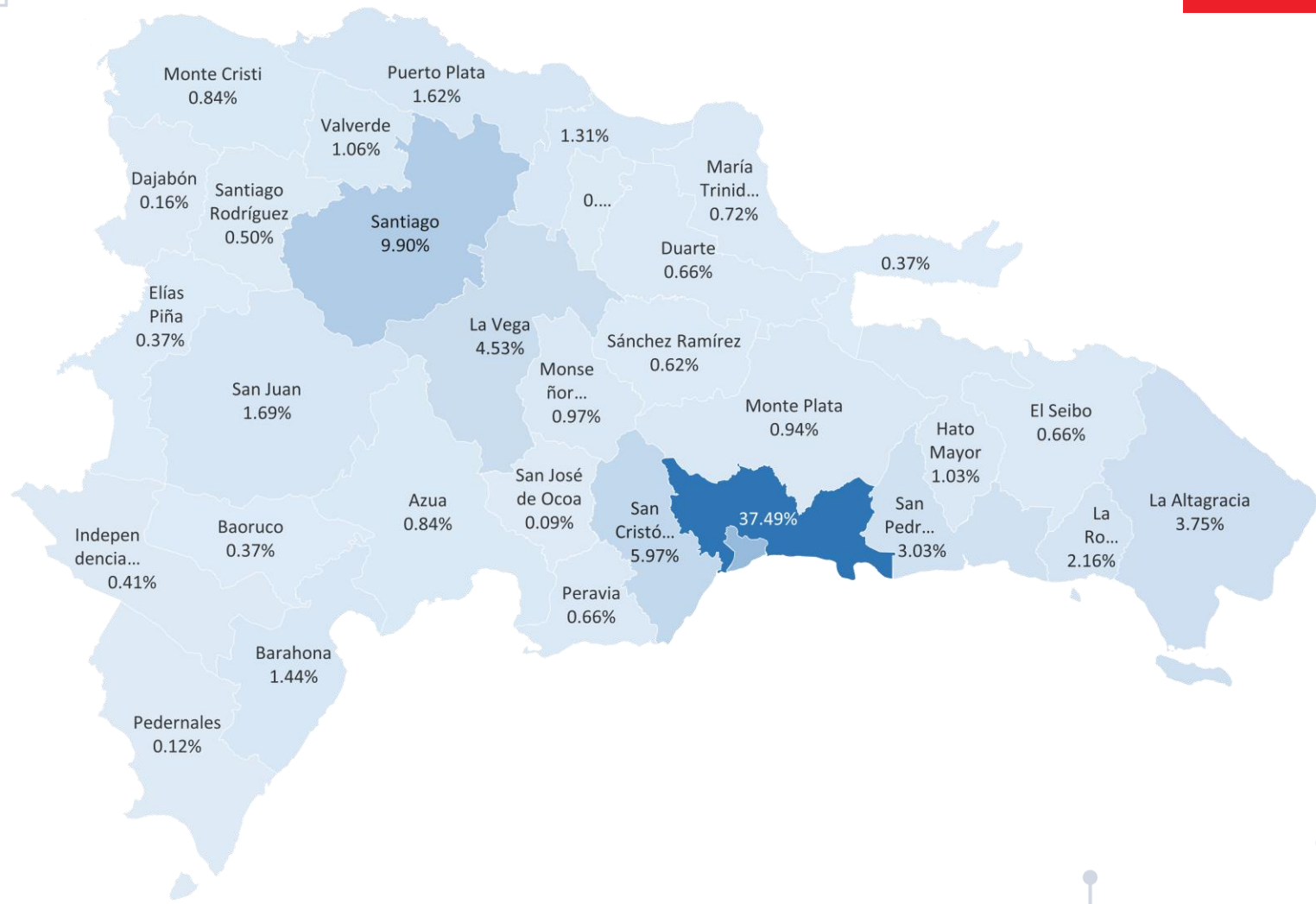
* **Base:** 20,264 Llamadas Atendidas durante el abril-junio 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



* **Base:** 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

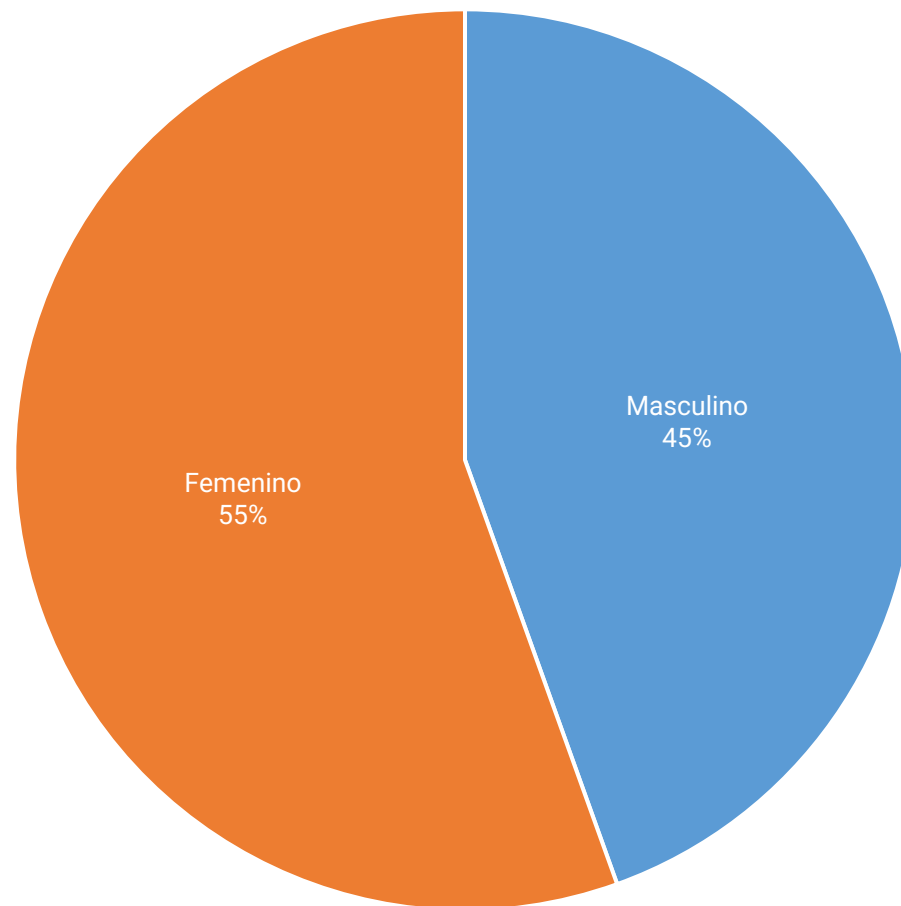
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

* **Base:** 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

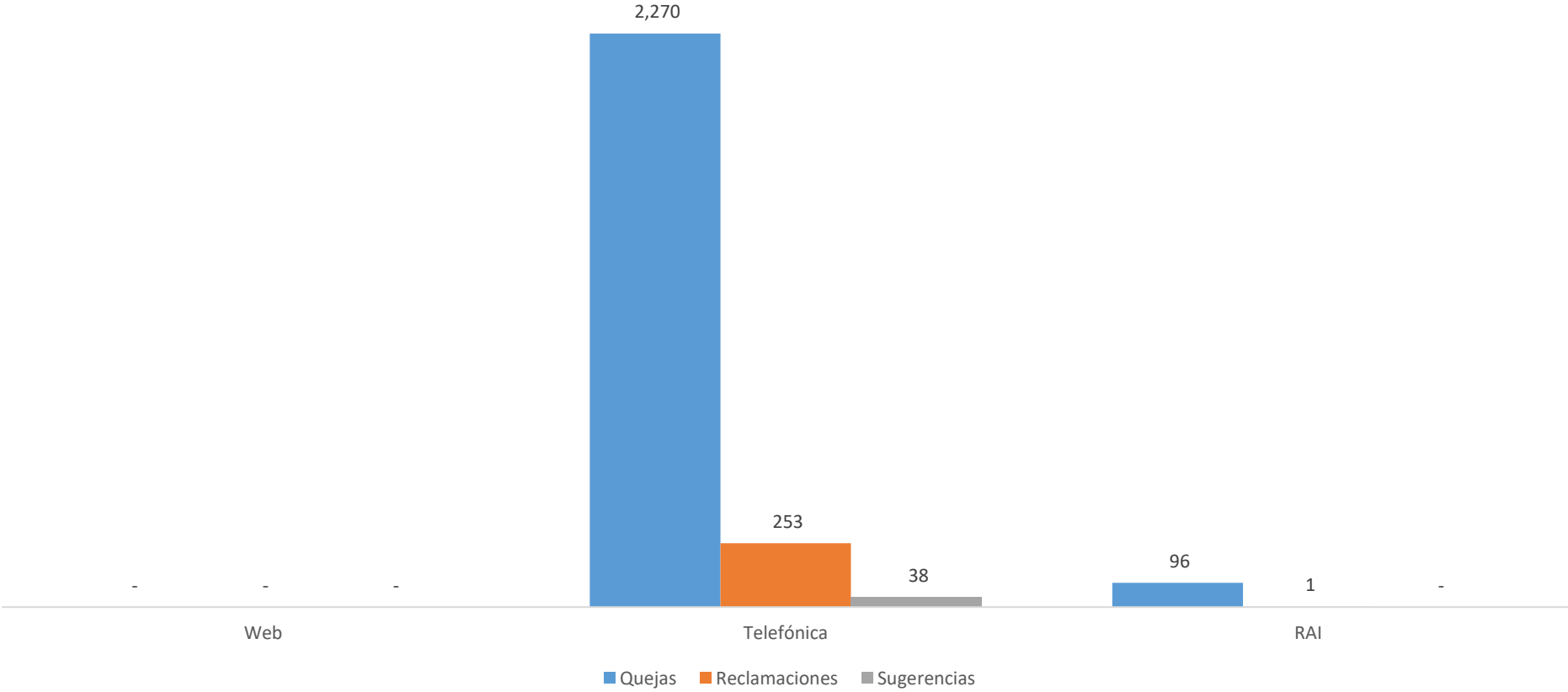
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* **Base:** 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

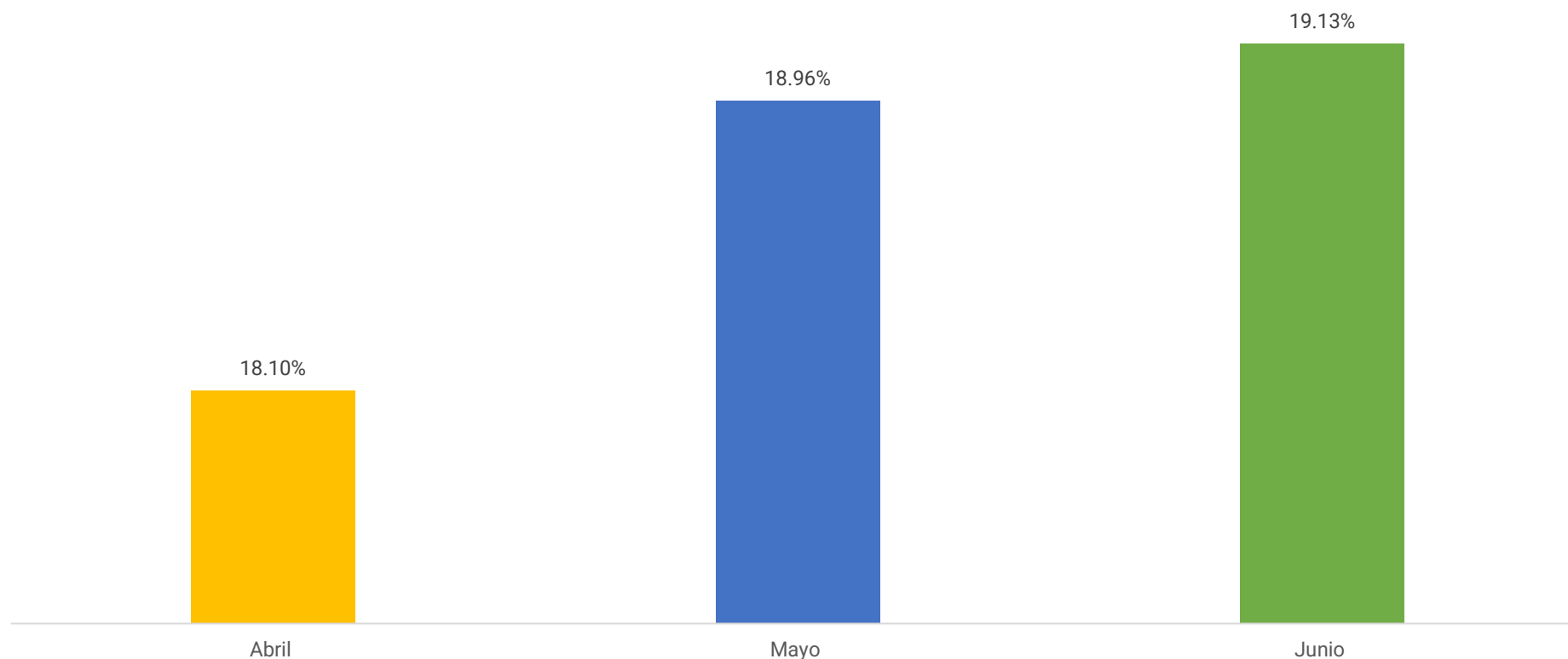
Desglose por Tipo



* Base: 2,658 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

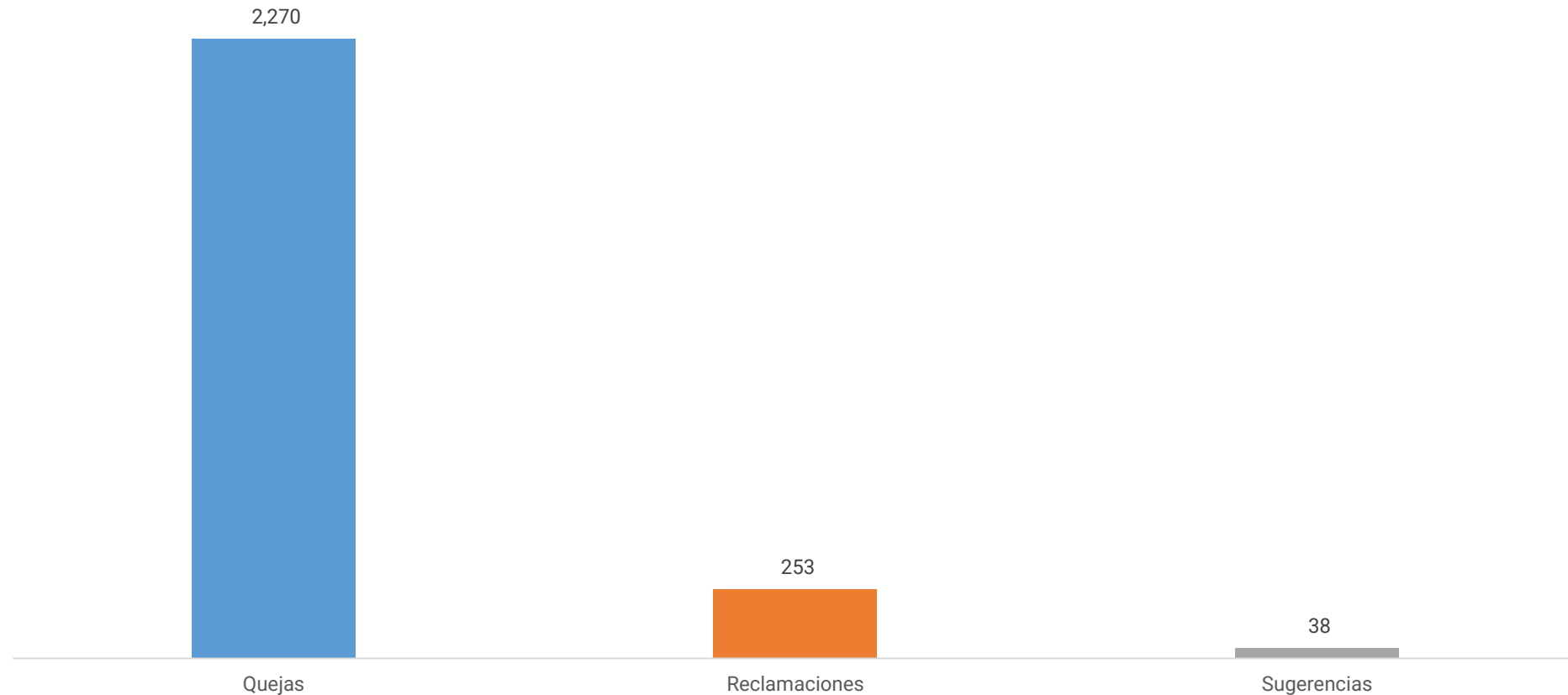
Desglose por mes del 2025



* **Base:** 2,658 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

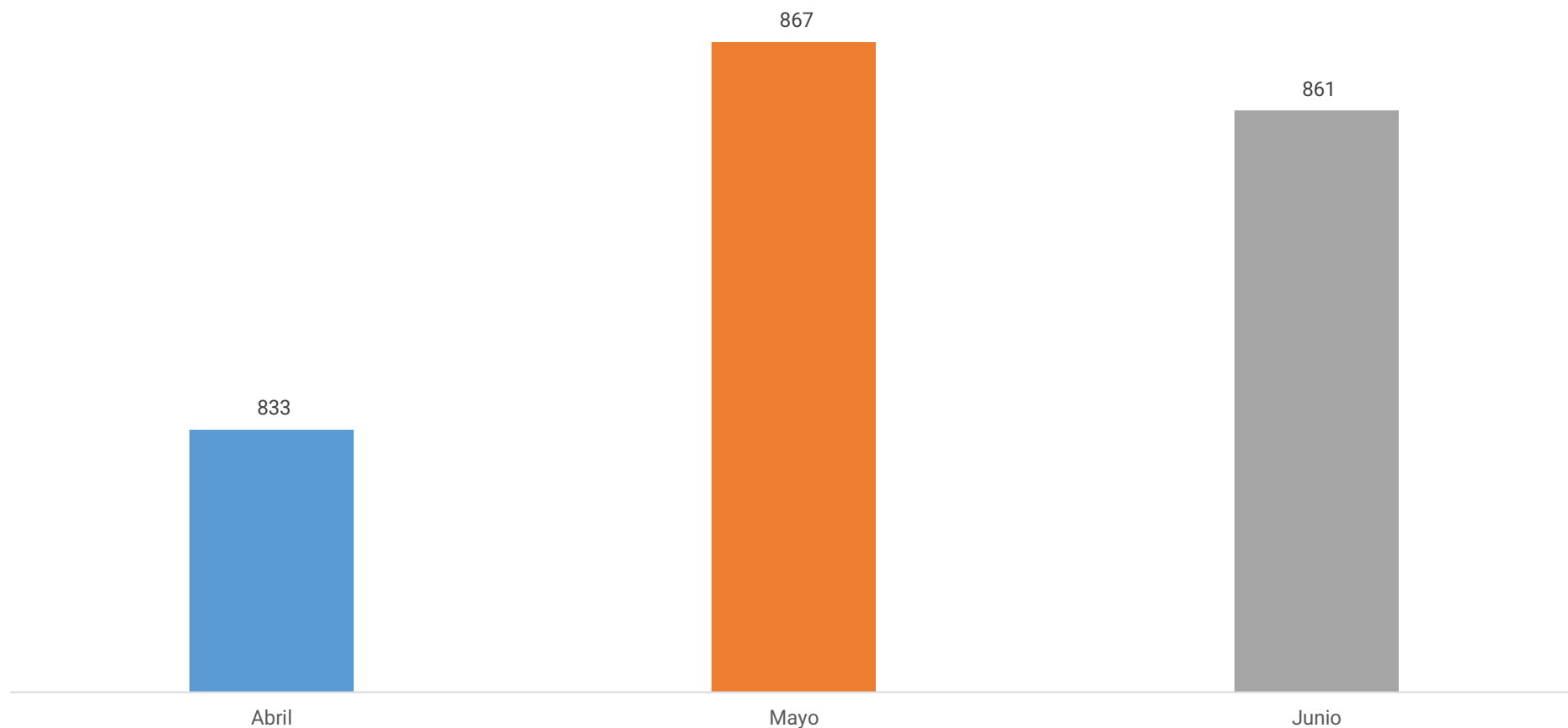
Desglose por Tipo



* **Base:** 2,561 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

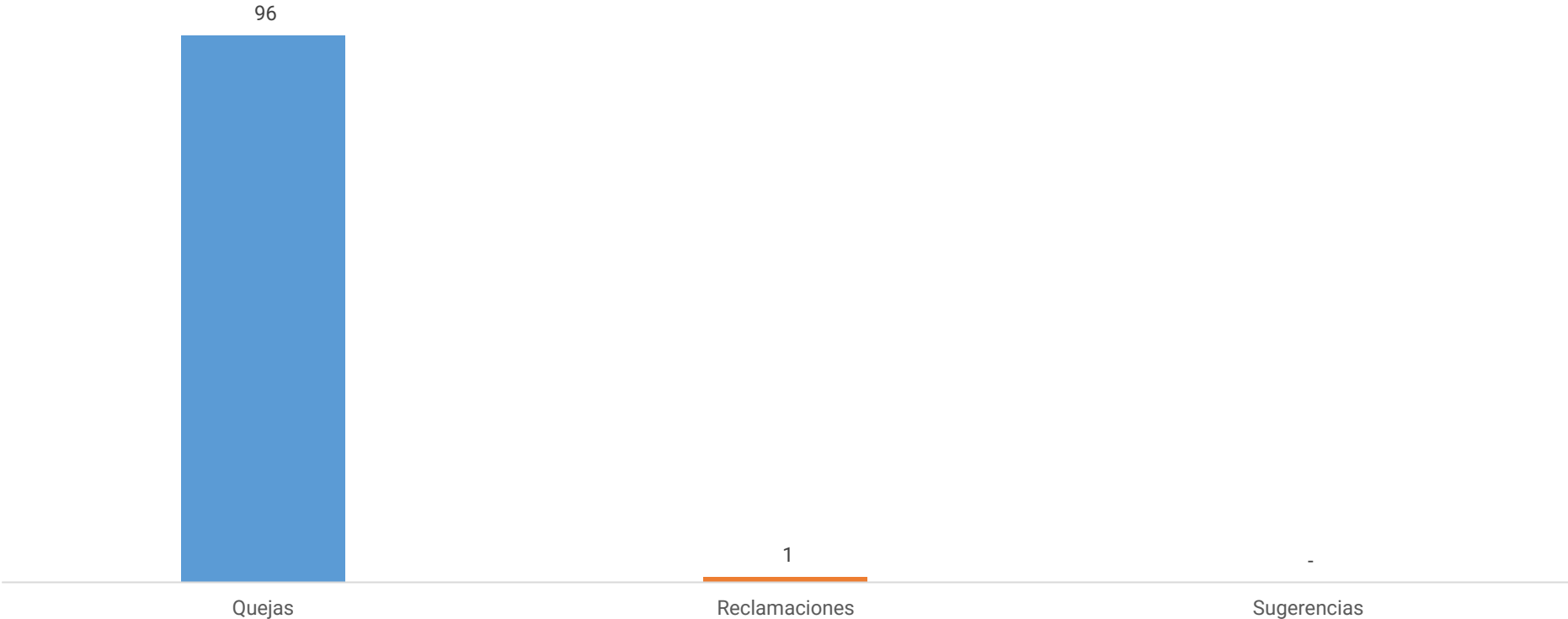
Desglose por mes del 2025



* **Base:** 2,561 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

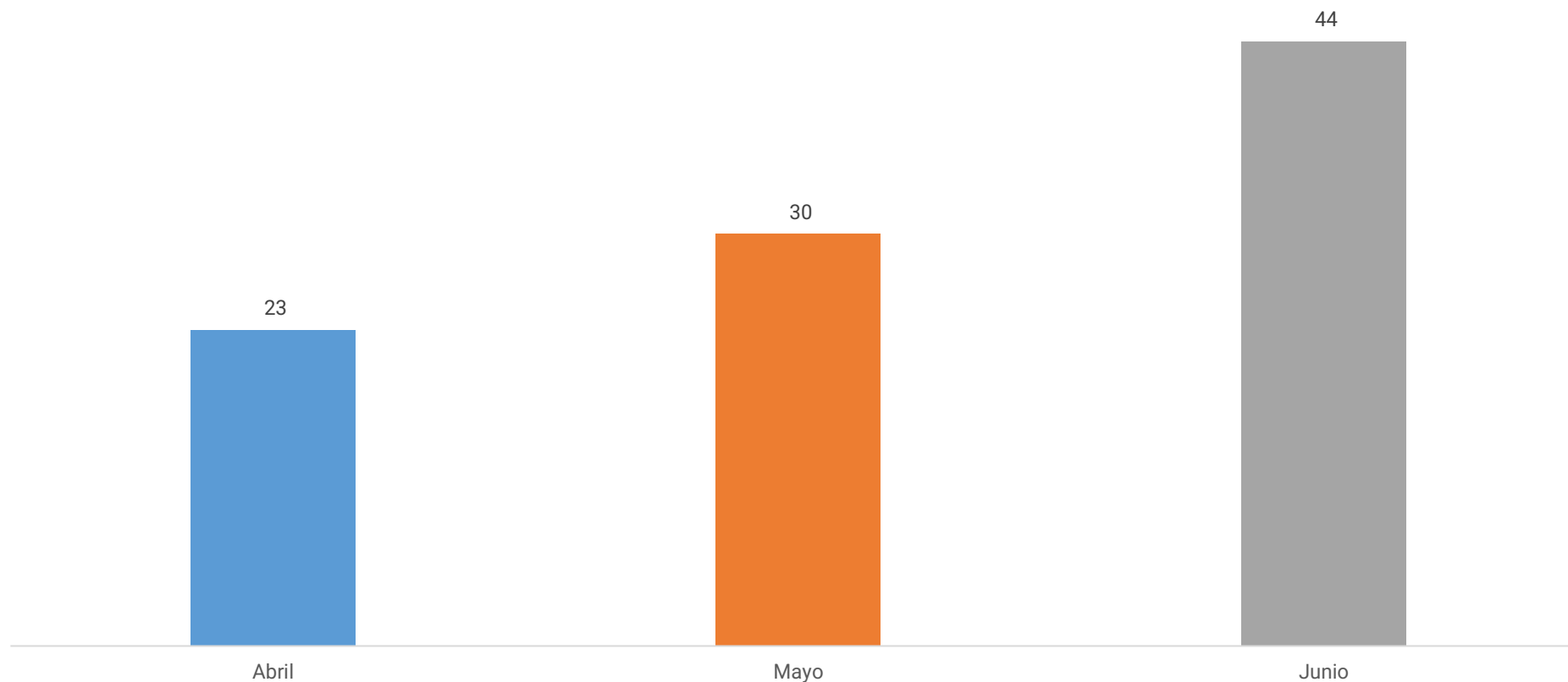
Desglose por Tipo



* **Base:** 97 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

Desglose por mes del 2025



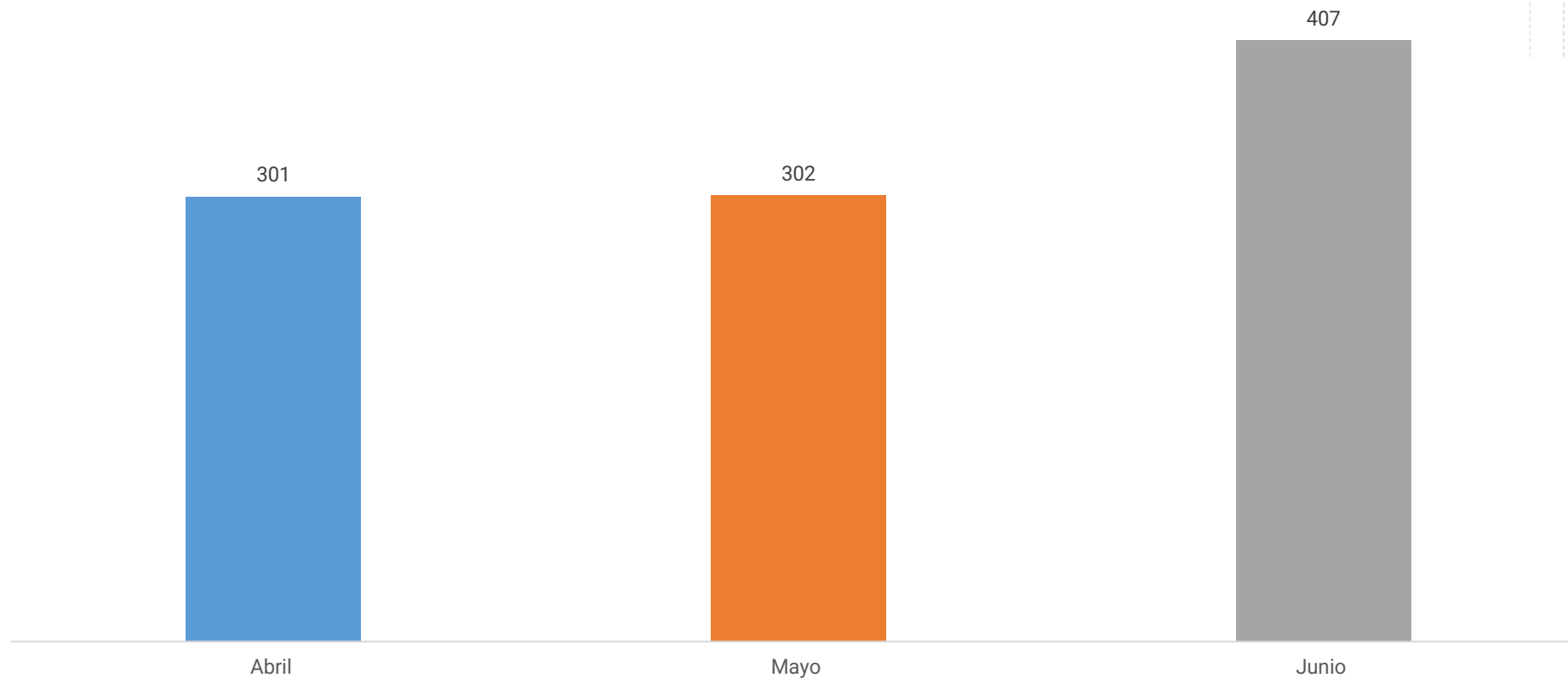
* **Base:** 97 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2025.



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

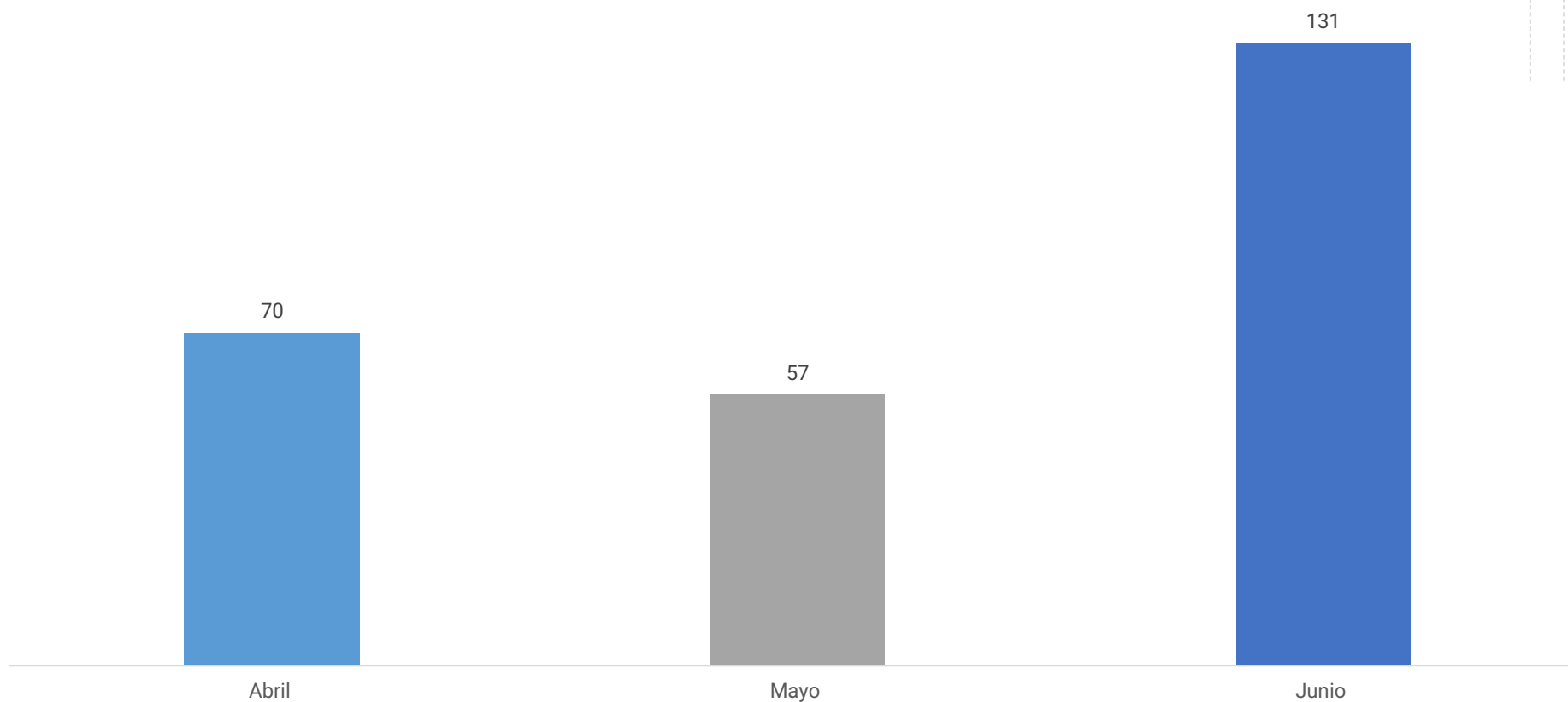
Es un canal diseñado para que los ciudadanos puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de menores abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 1,010 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

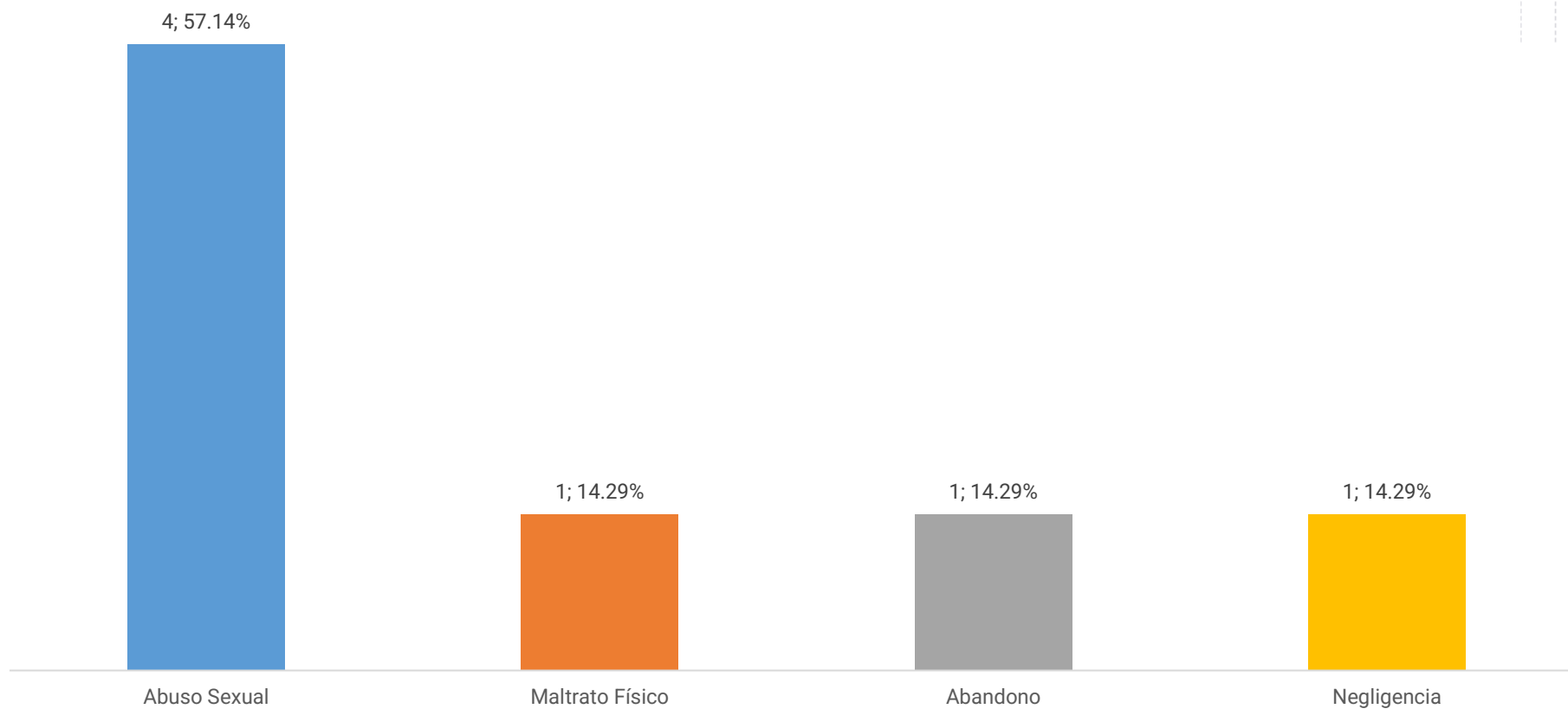
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 258 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

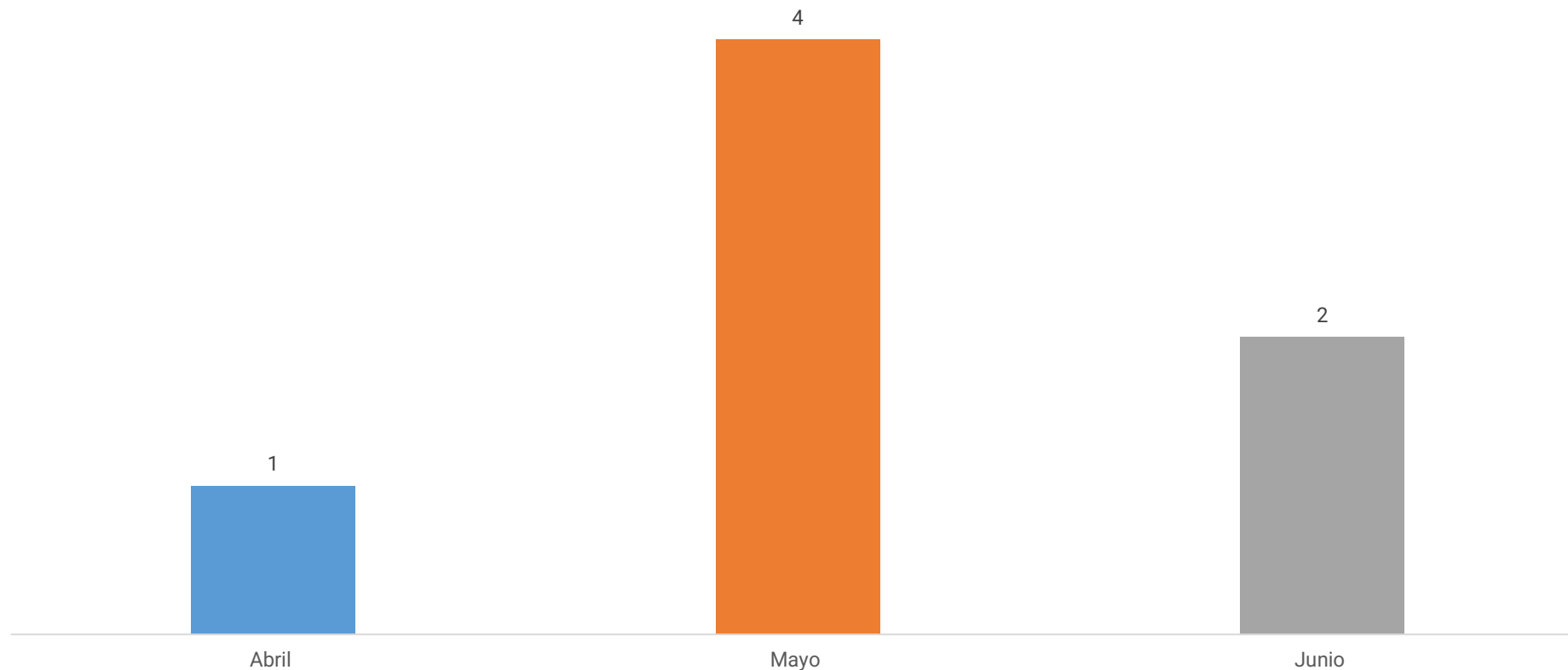
Desglose por Tipo



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2025.

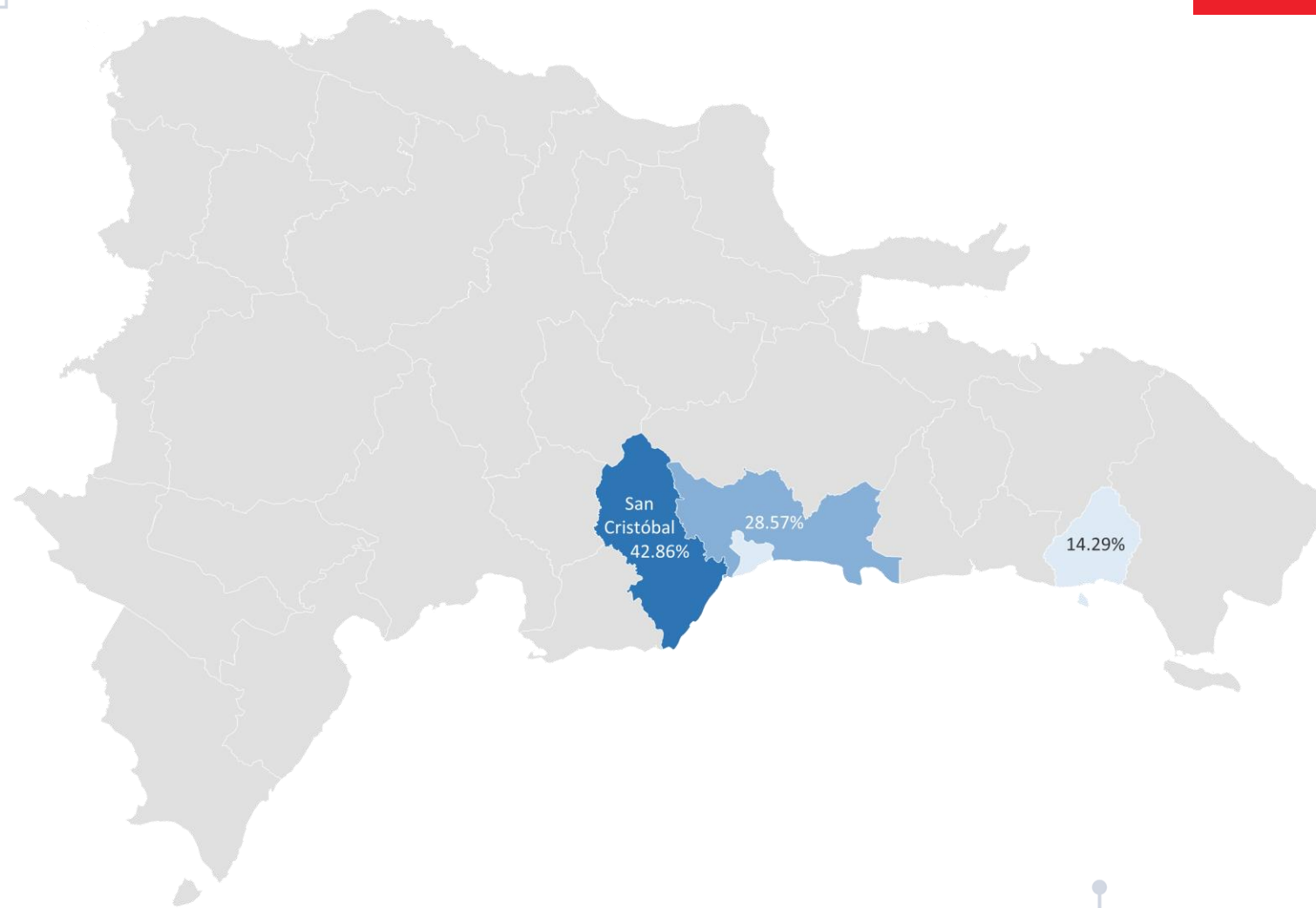
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2025



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2025.

Mapa Porcentual de Casos Registrados en la línea 700, por Provincia



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2025.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



El Centro de Atención Presencial (**Punto GOB**) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 270 servicios diferentes.

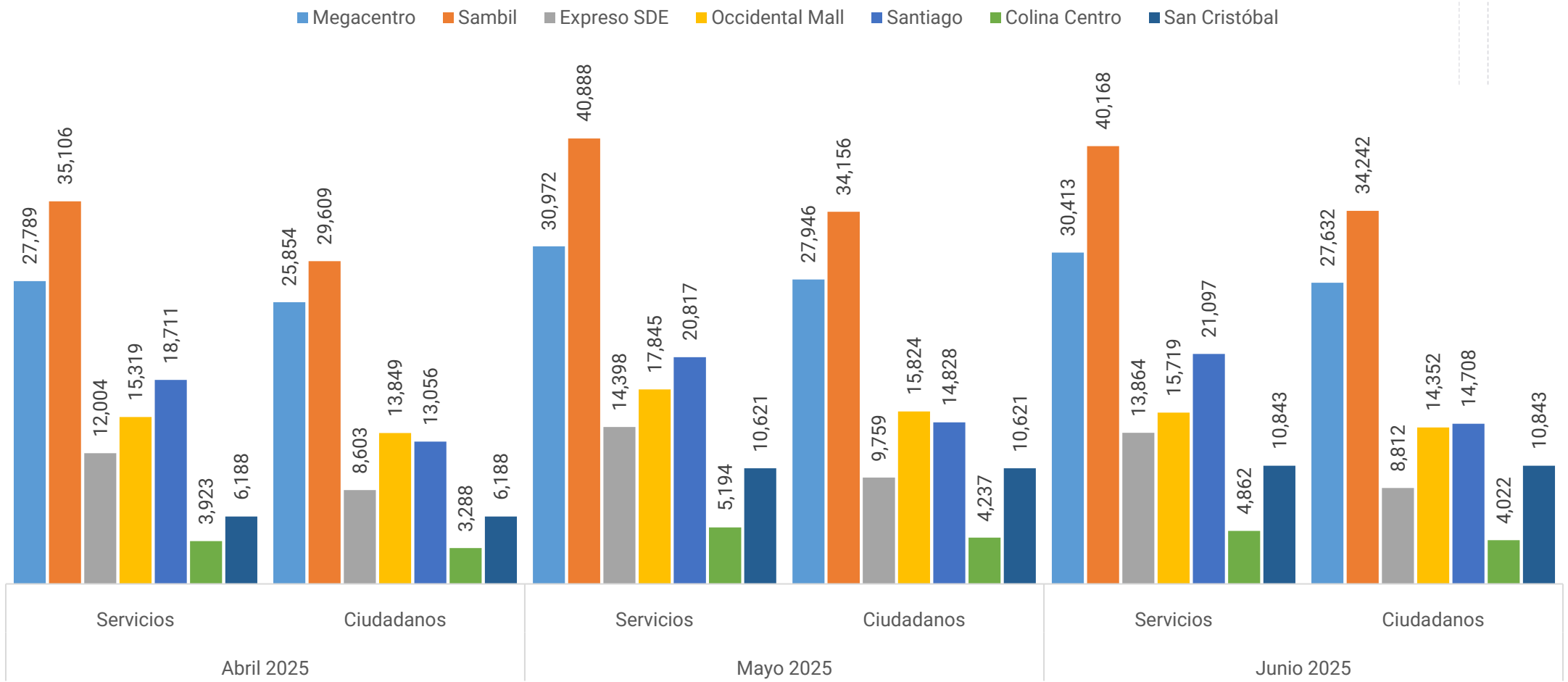
37



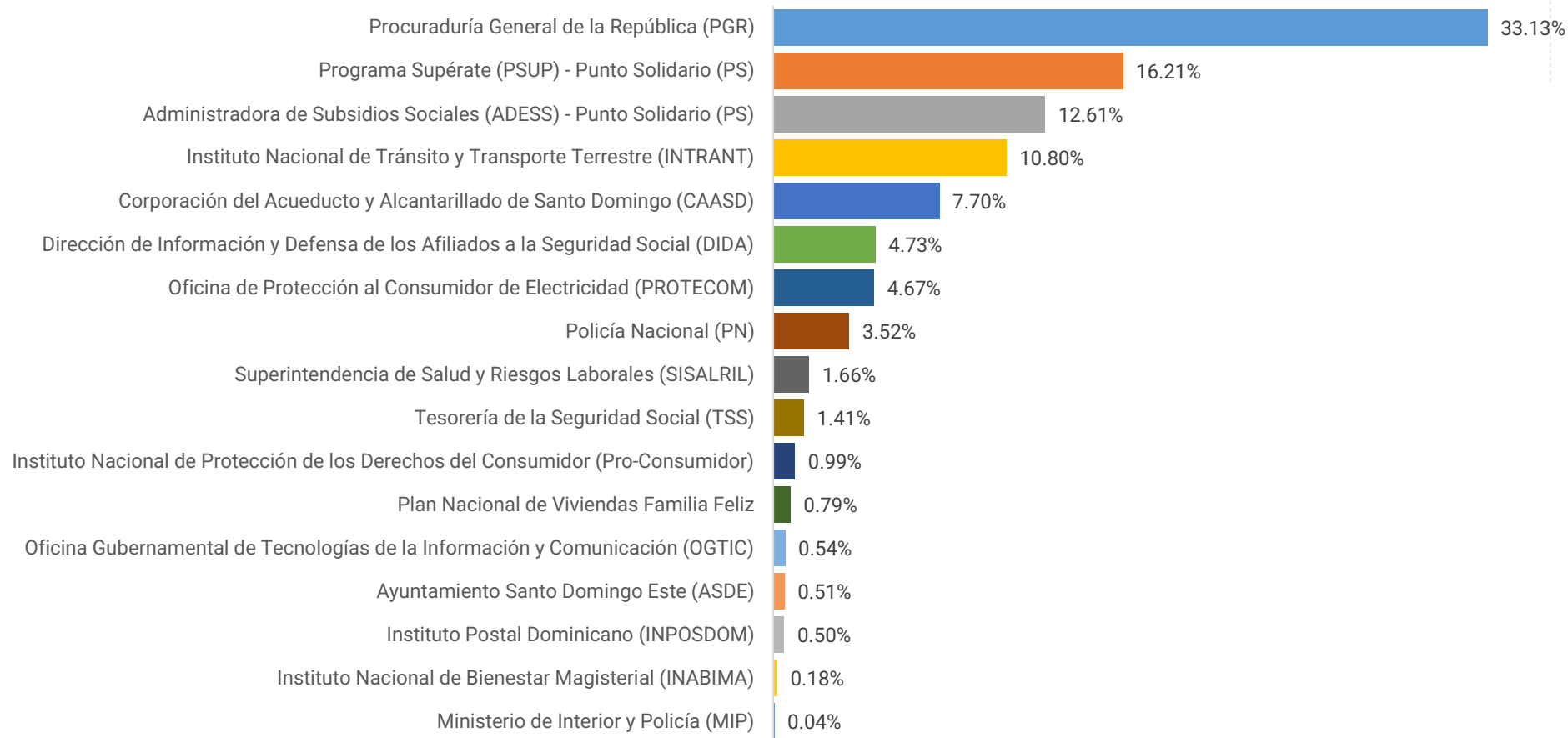
ATENCIÓN CIUDADANA

A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **396,741** servicios para **331,942** ciudadanos durante el periodo abril-junio del 2025. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro** (SDE) se brindaron **89,174** servicios a **81,432** ciudadanos; en la **Plaza Sambil** (DN) se ofrecieron **116,162** servicios a **98,007** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura** (Las Américas - SDE) se proporcionaron **40,266** servicios a **27,174** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall** (SDO) se brindaron **48,883** servicios a **44,025** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena** (Santiago) se ofrecieron **60,625** servicios a **42,592** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro** (SDN) se ofrecieron **13,979** servicios a **11,547** ciudadanos; y en el **Bravo** (SC) se proporcionaron **27,652** servicios a **27,165** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS vs SERVICIOS BRINDADOS



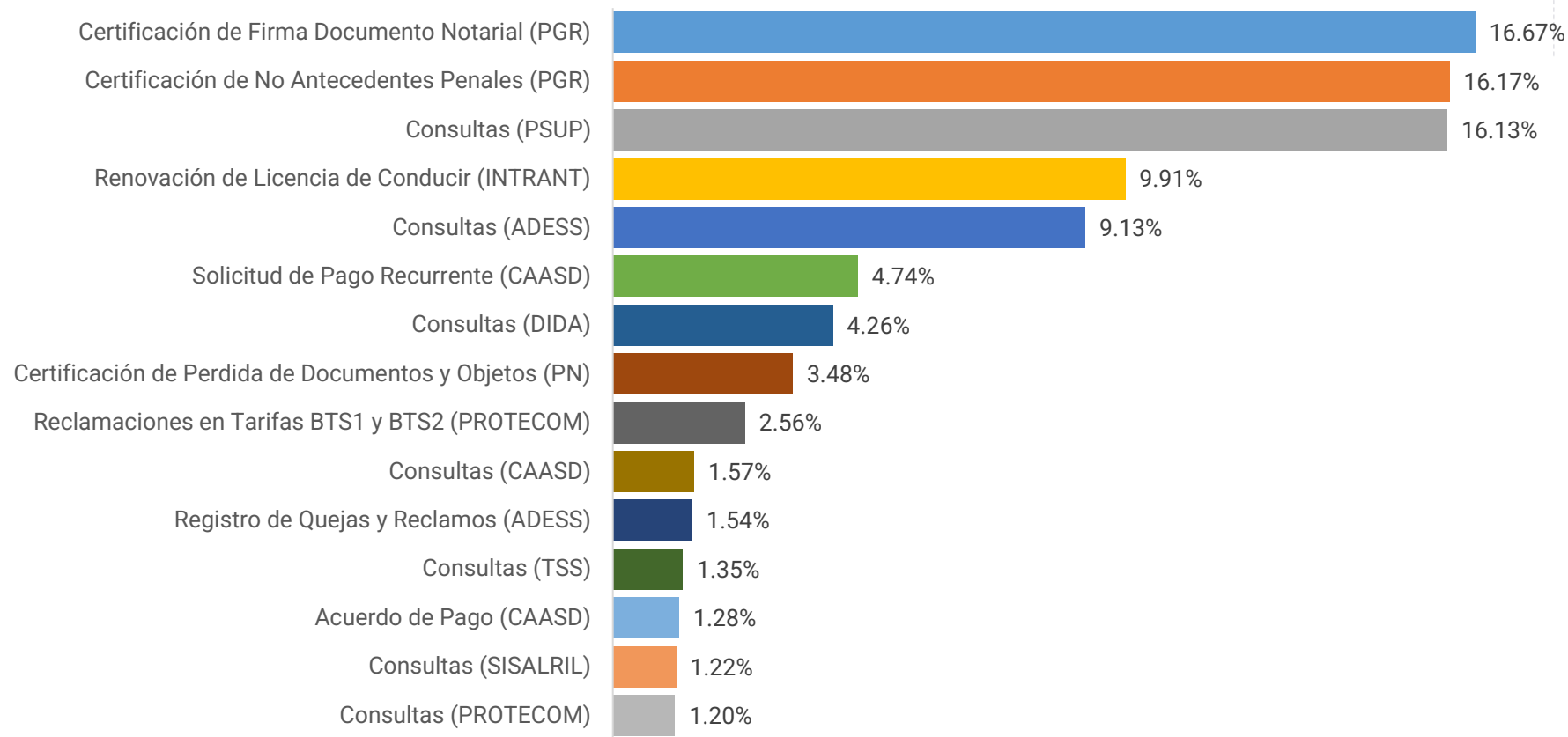
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

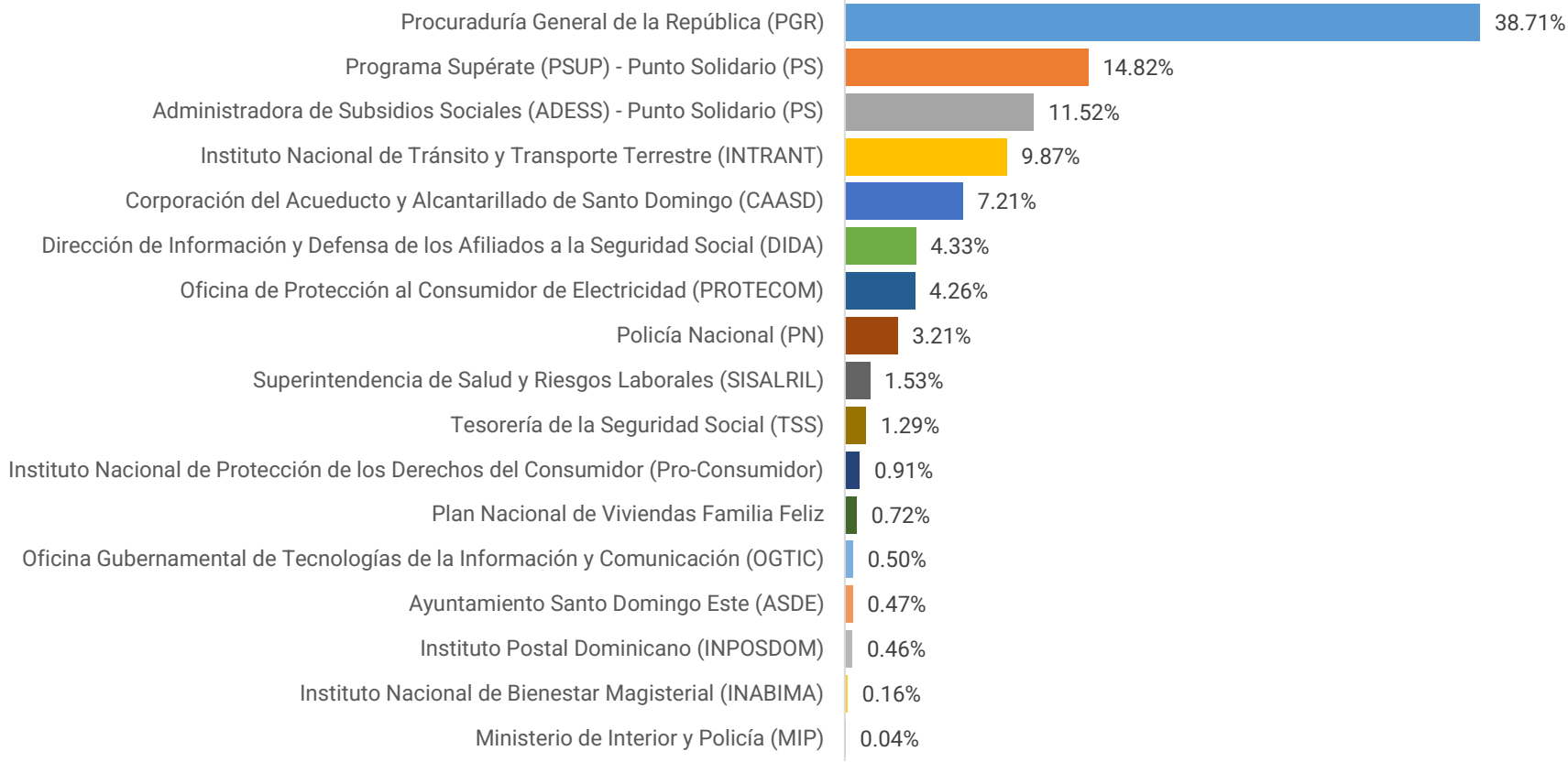
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



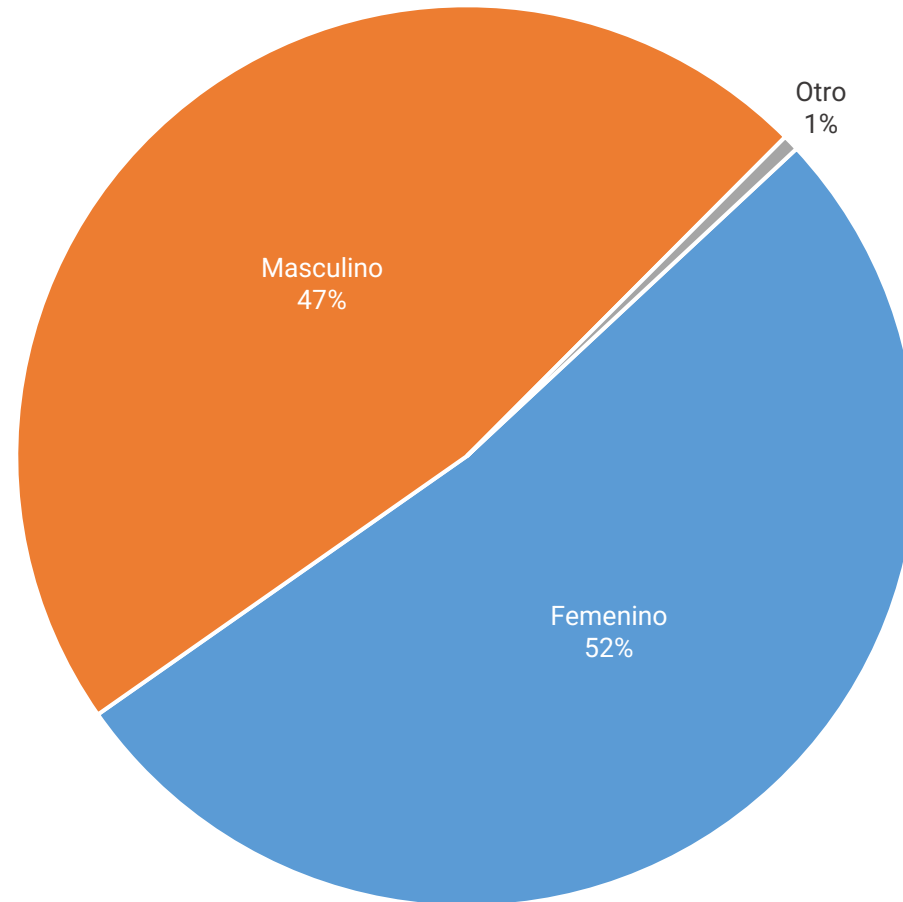
* Base: 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



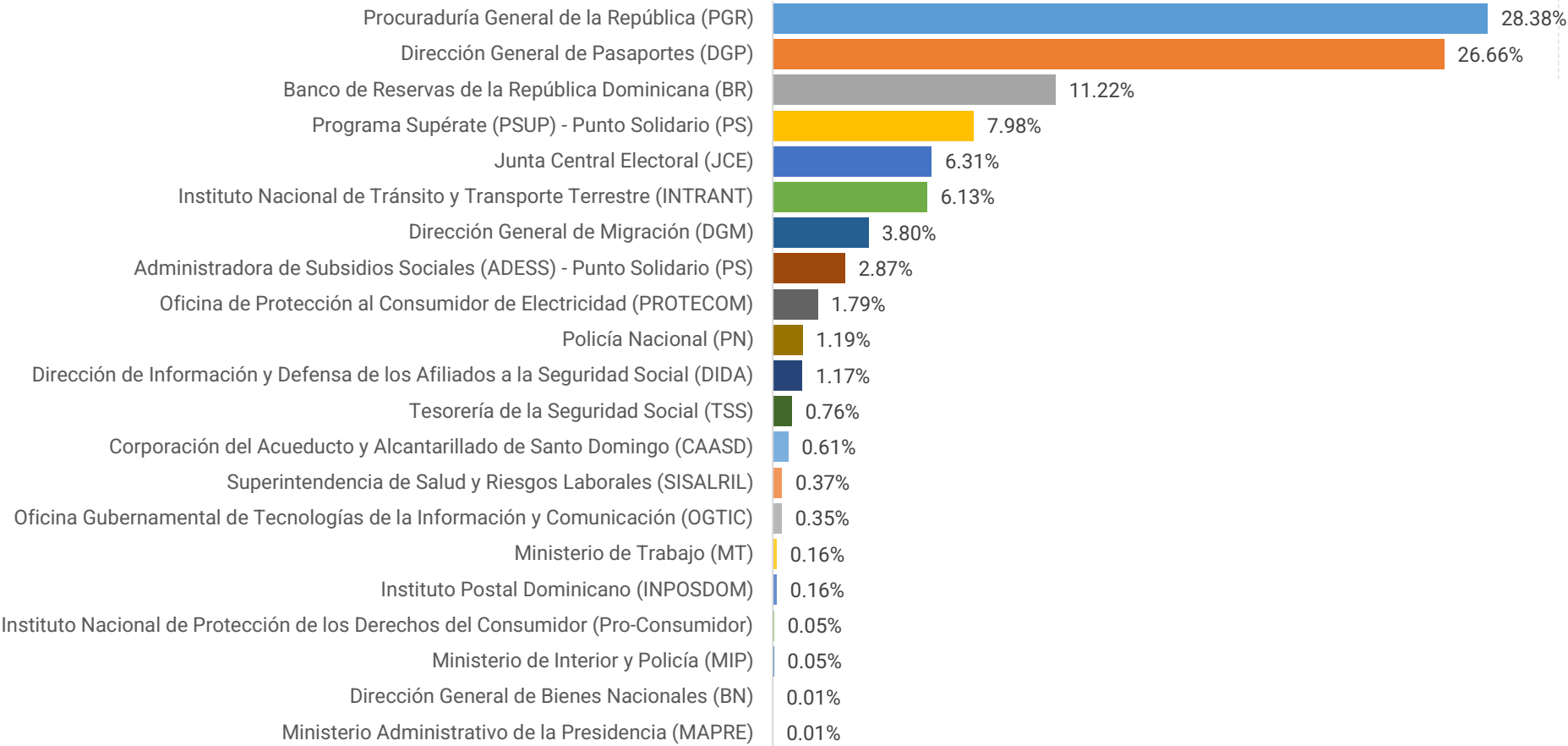
* Base: 89,174 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* **Base:** 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

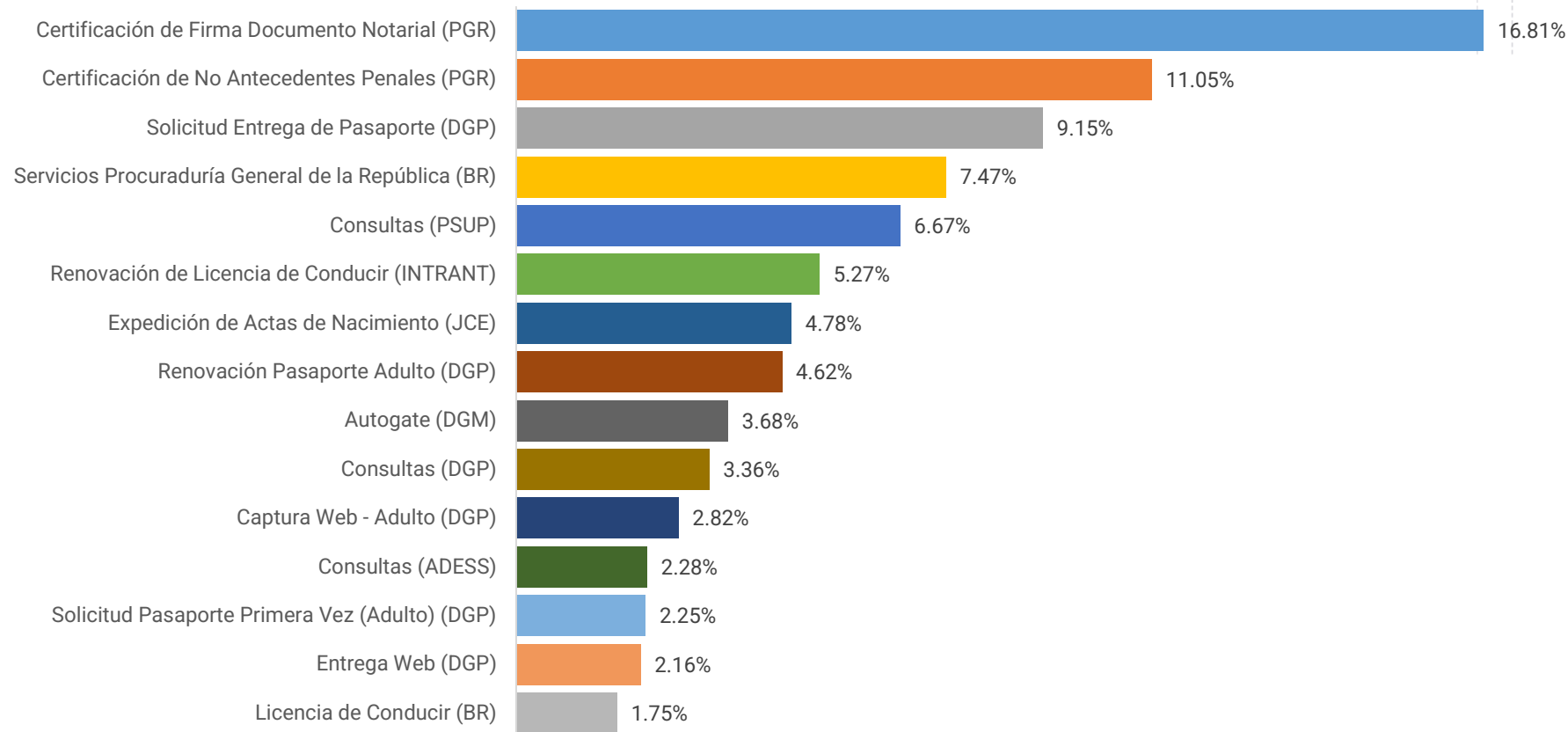
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* **Base:** 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

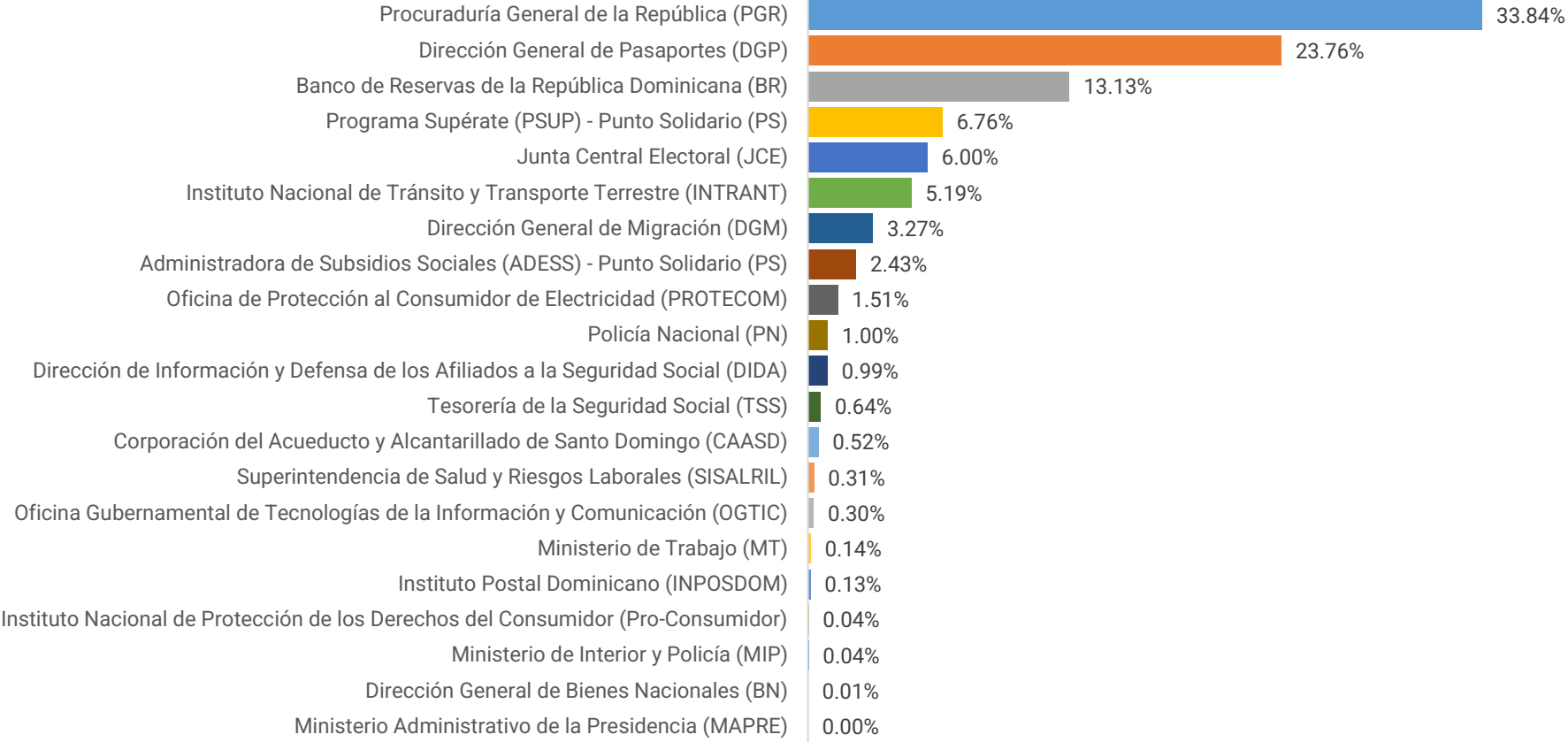
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



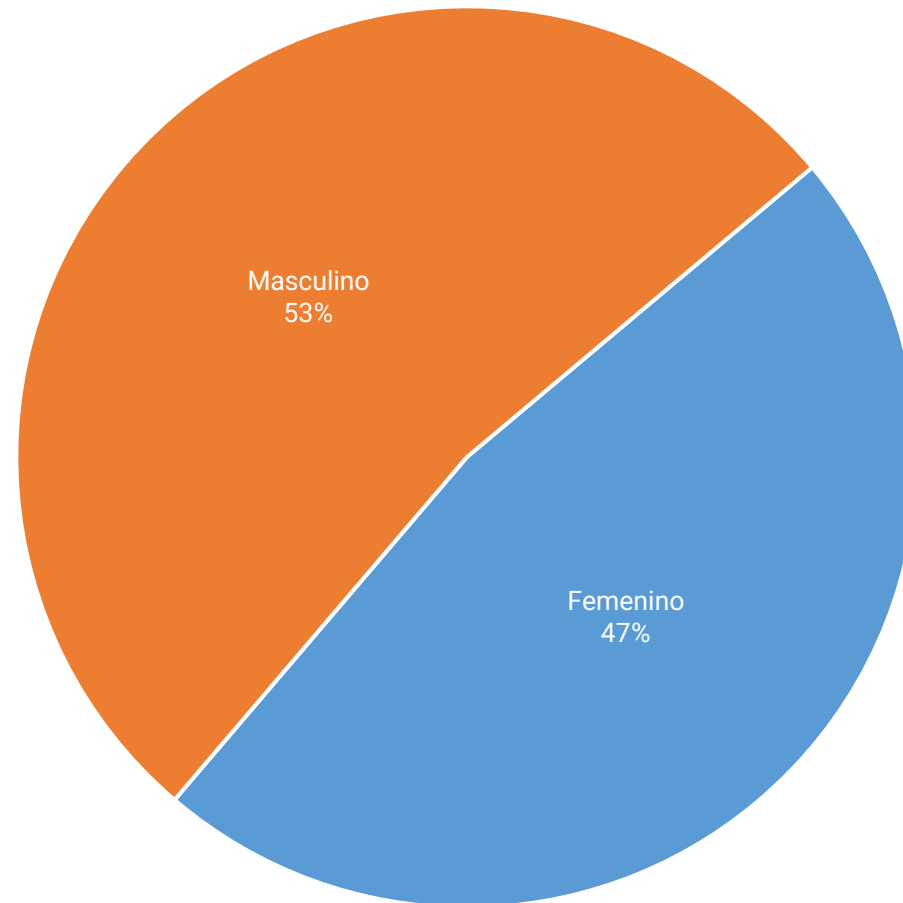
* Base: 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



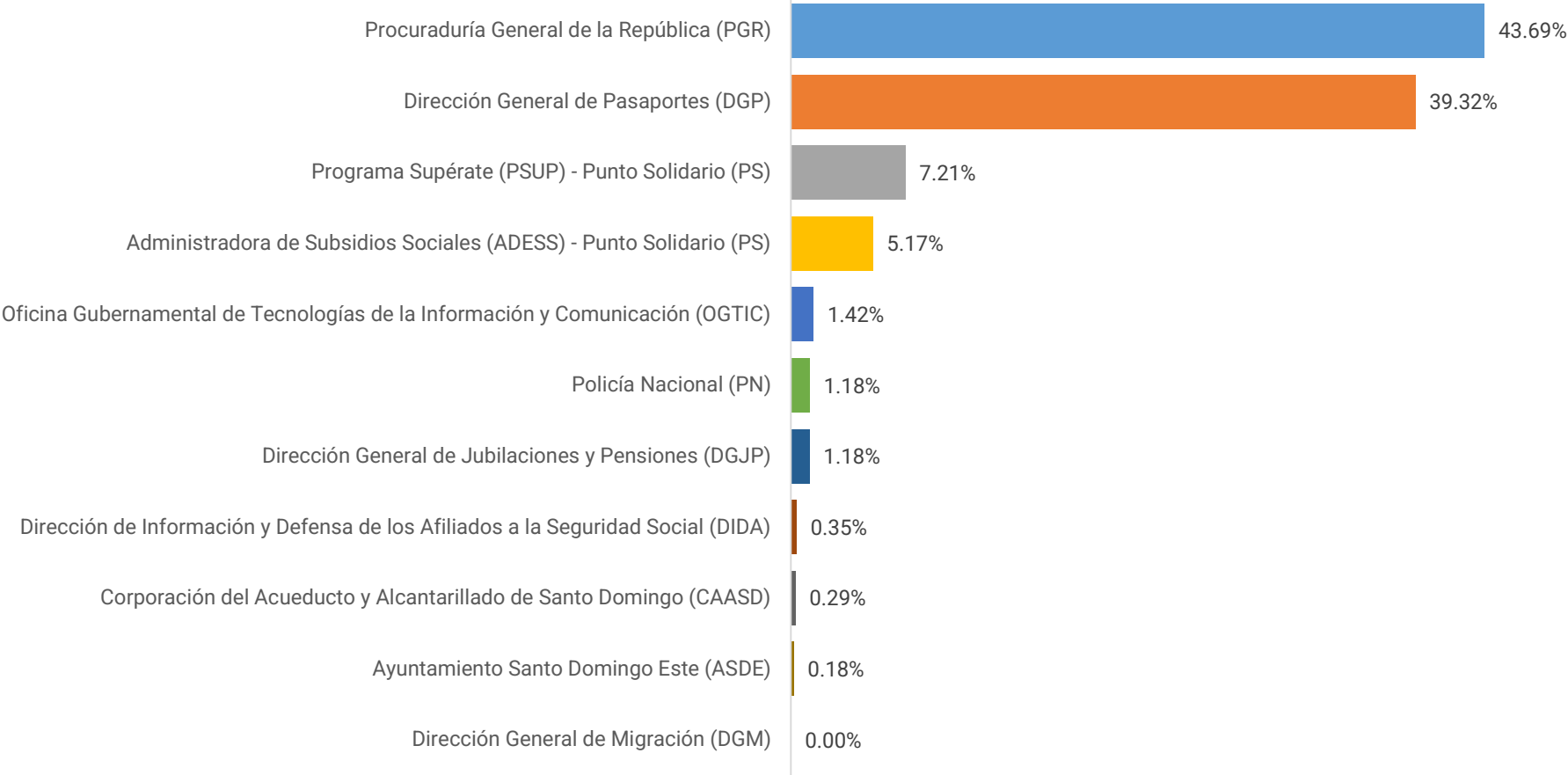
* Base: 116,162 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* **Base:** 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

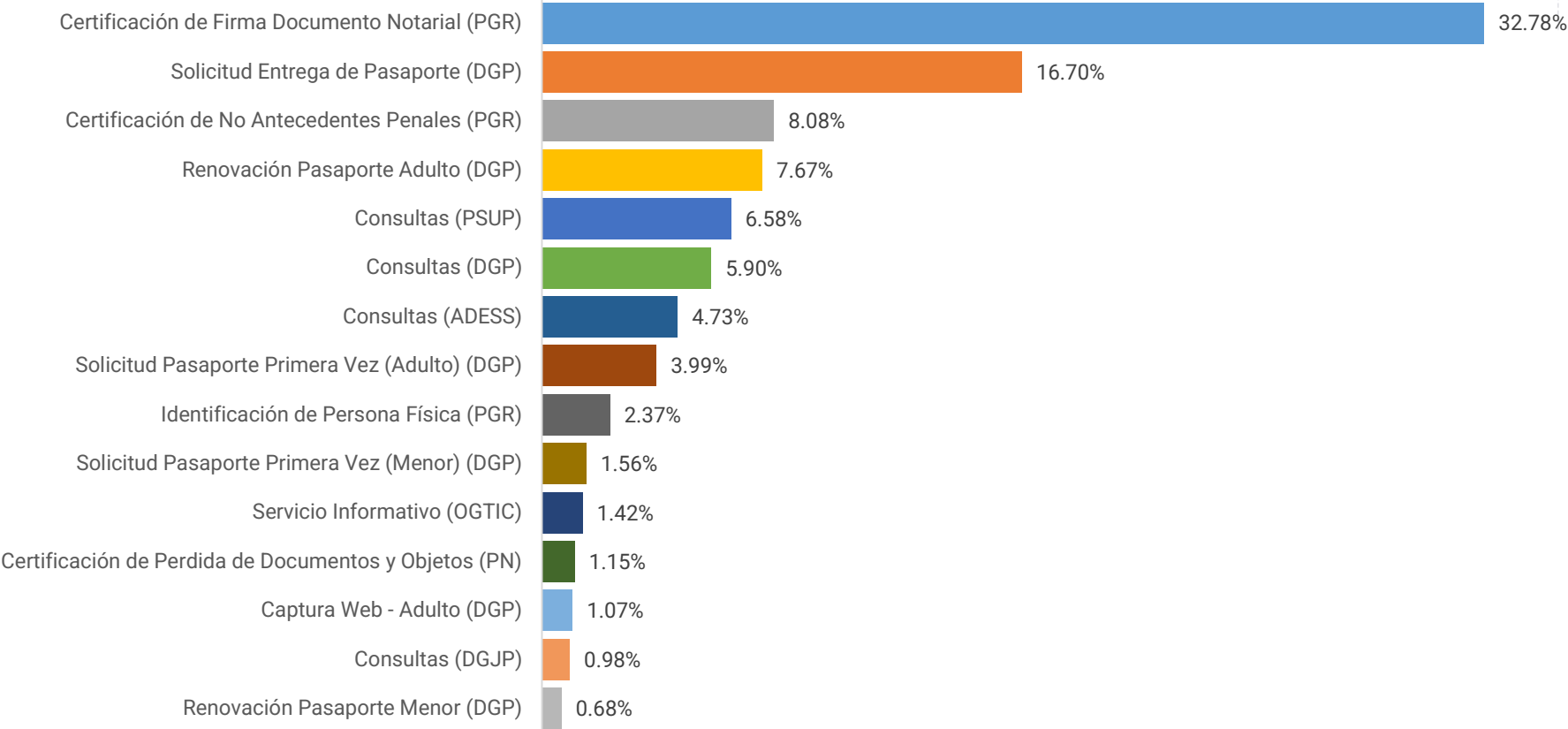
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 27,174 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

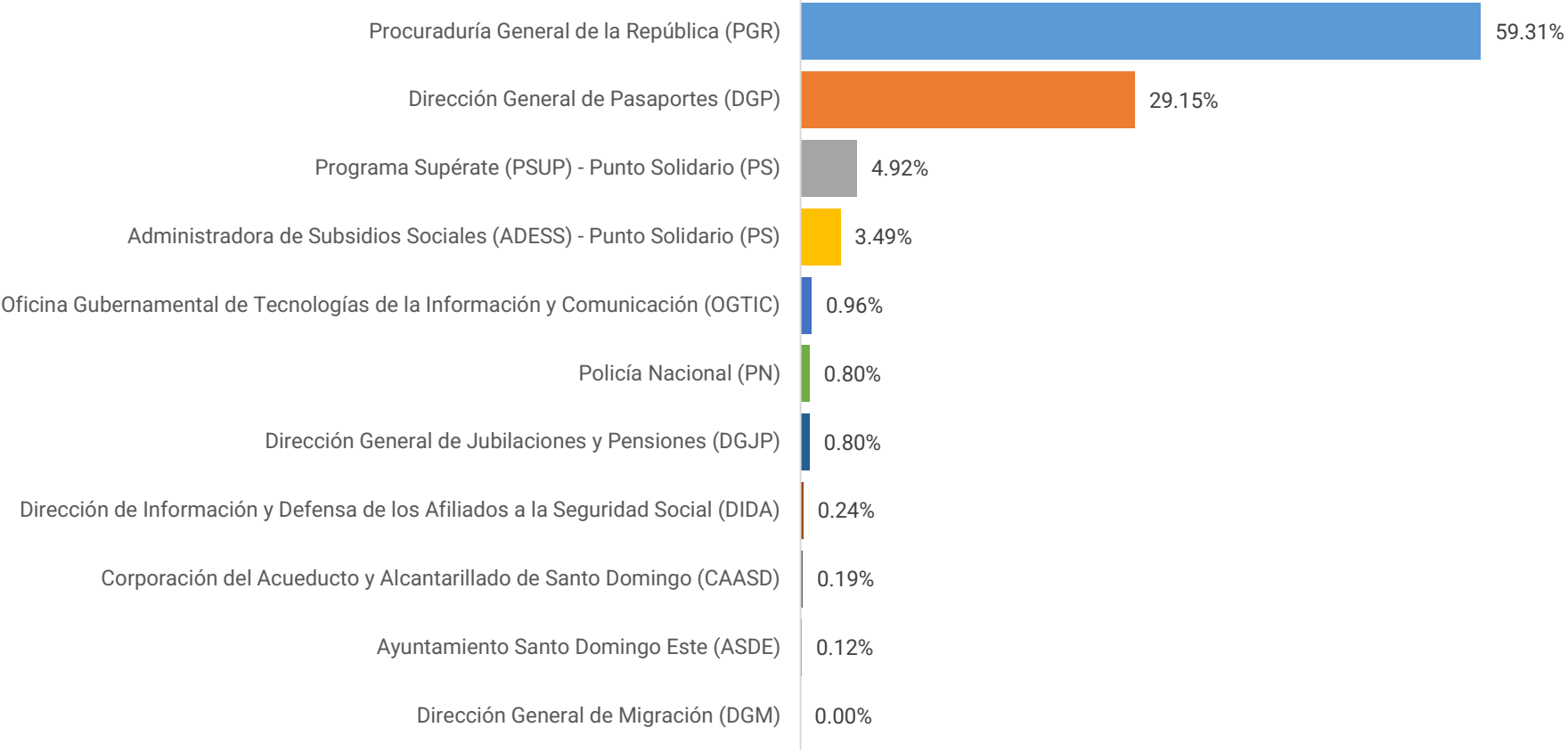
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



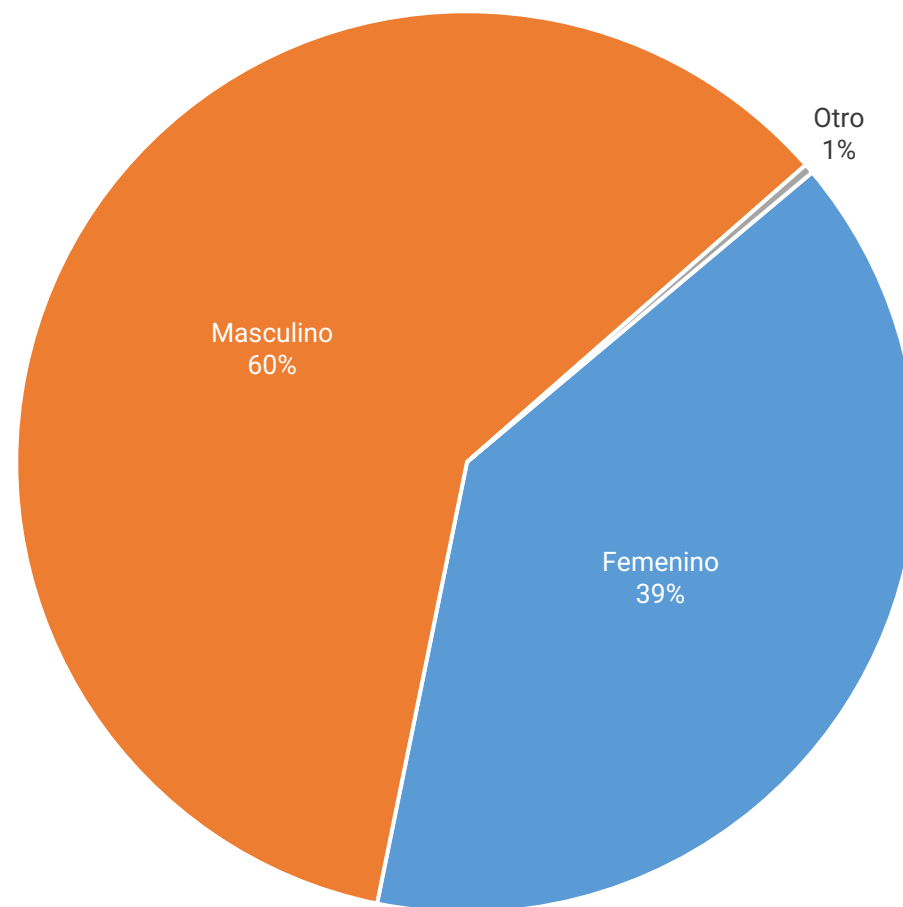
* Base: 27,174 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



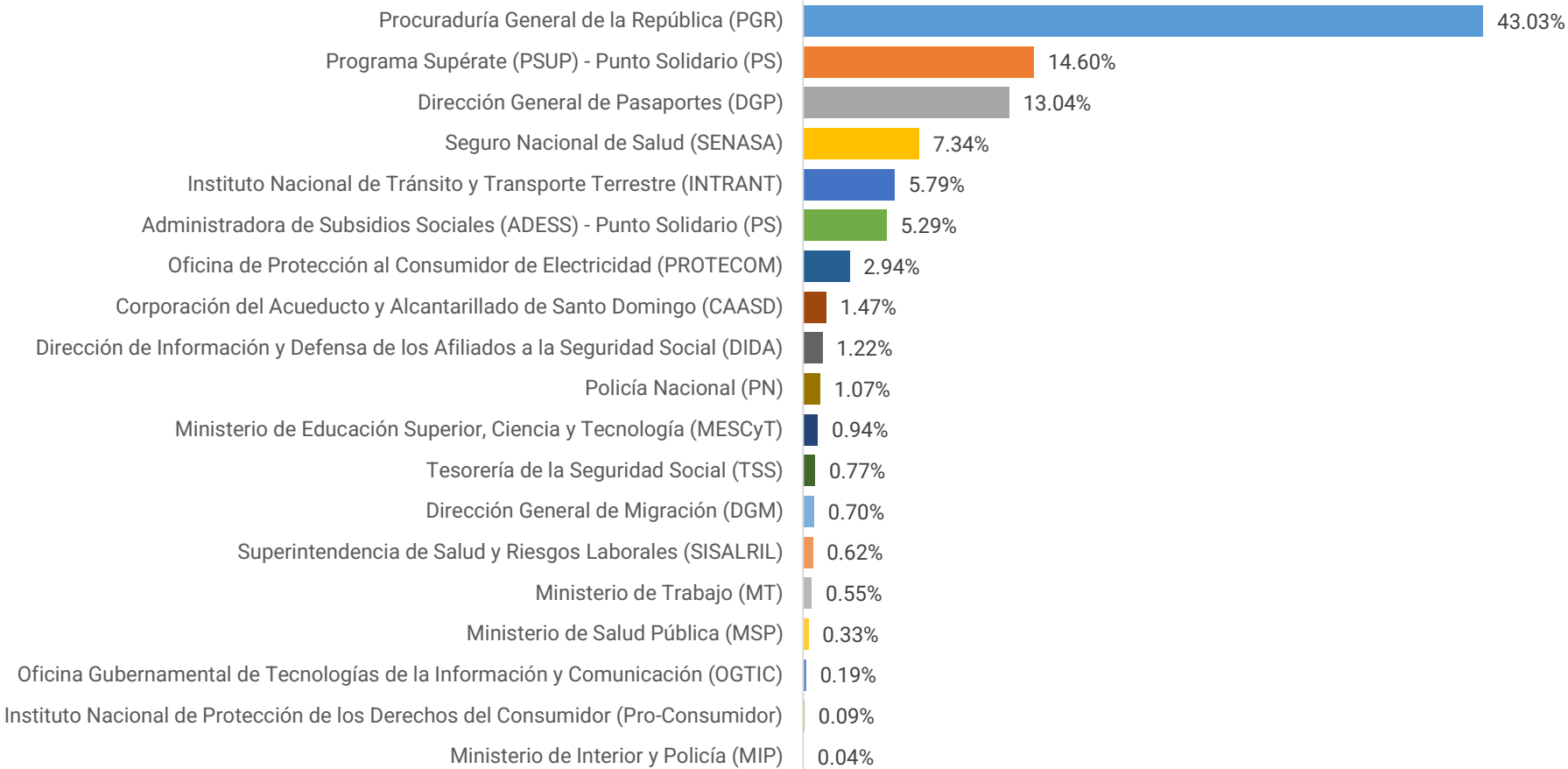
* **Base:** 40,266 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* **Base:** 27,164 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

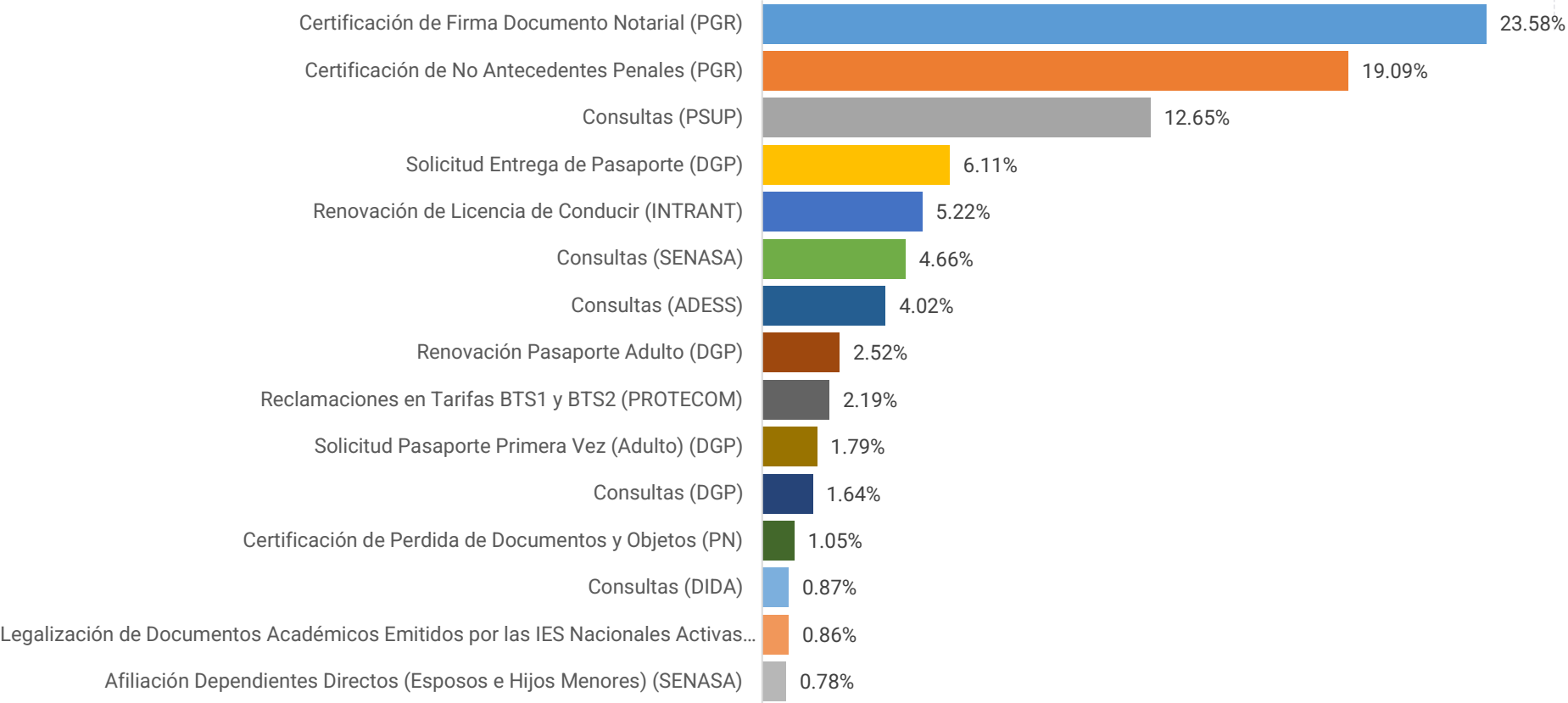
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

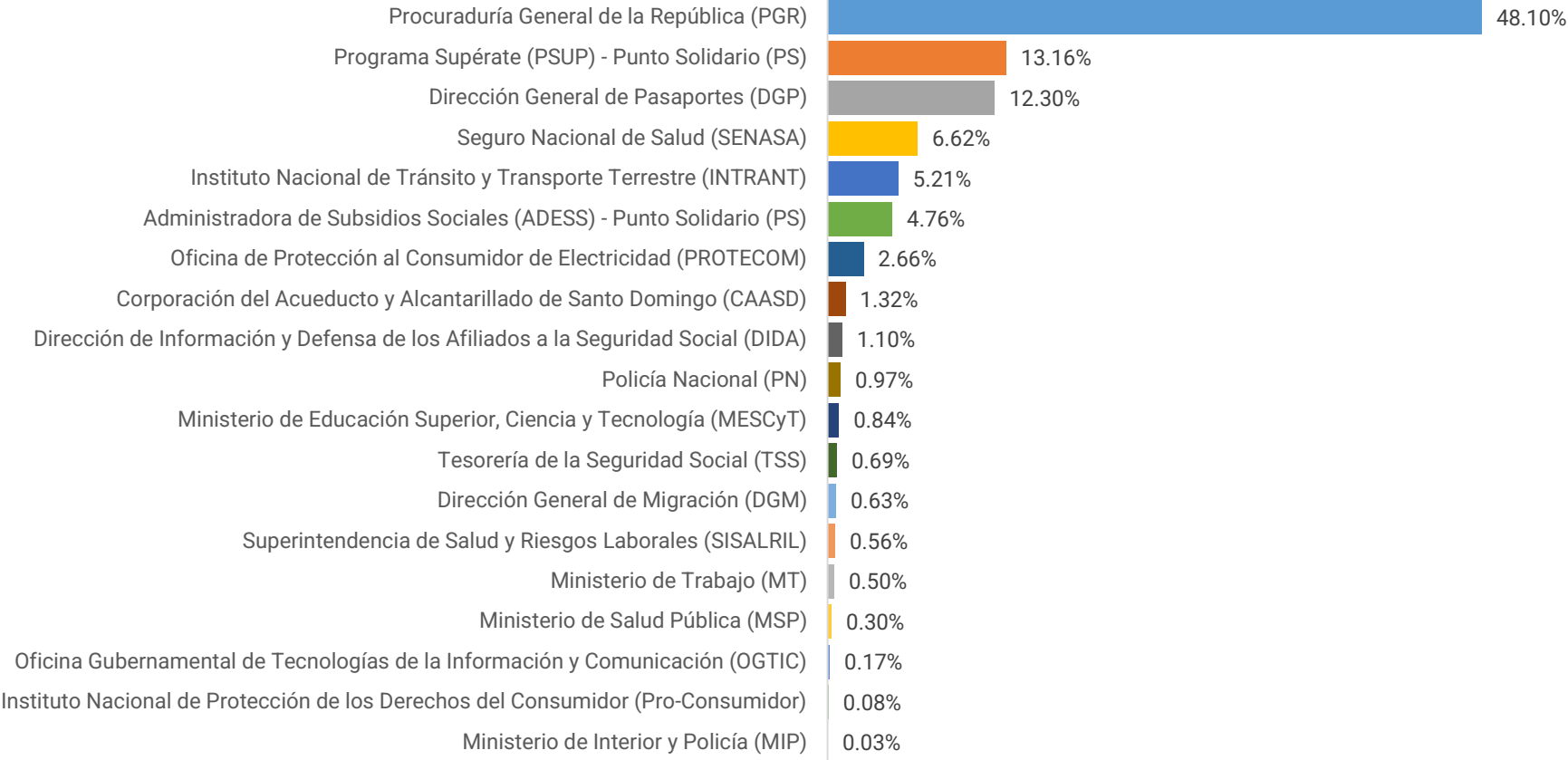
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



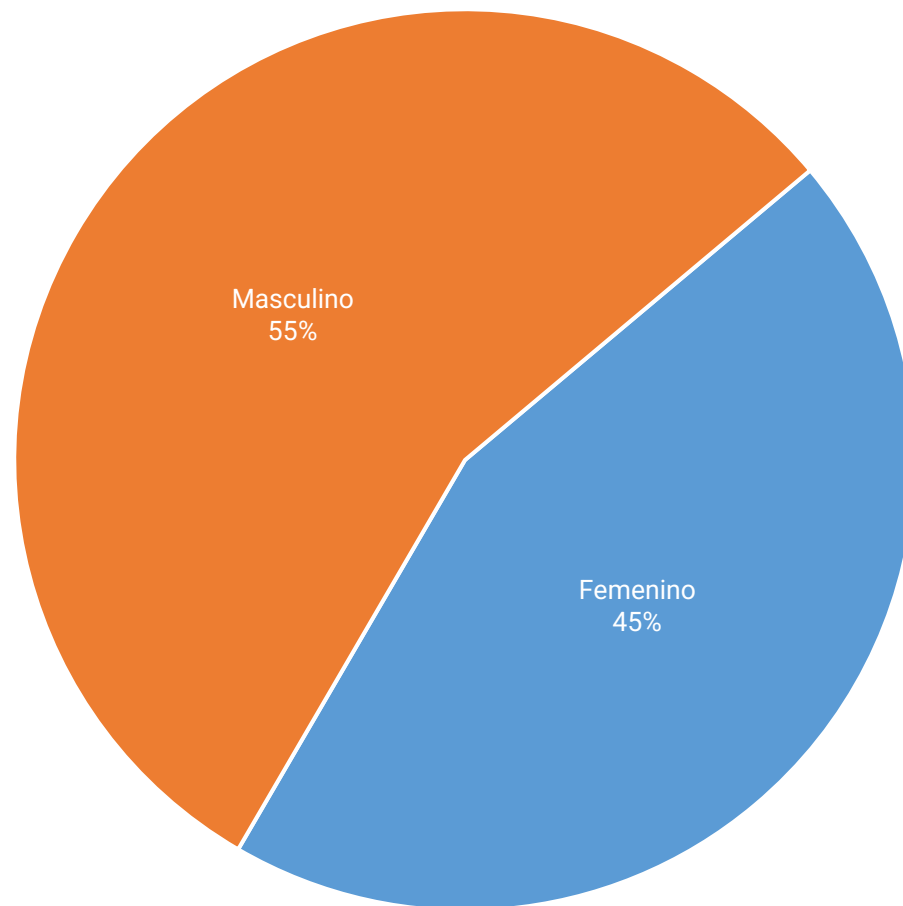
* Base: 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



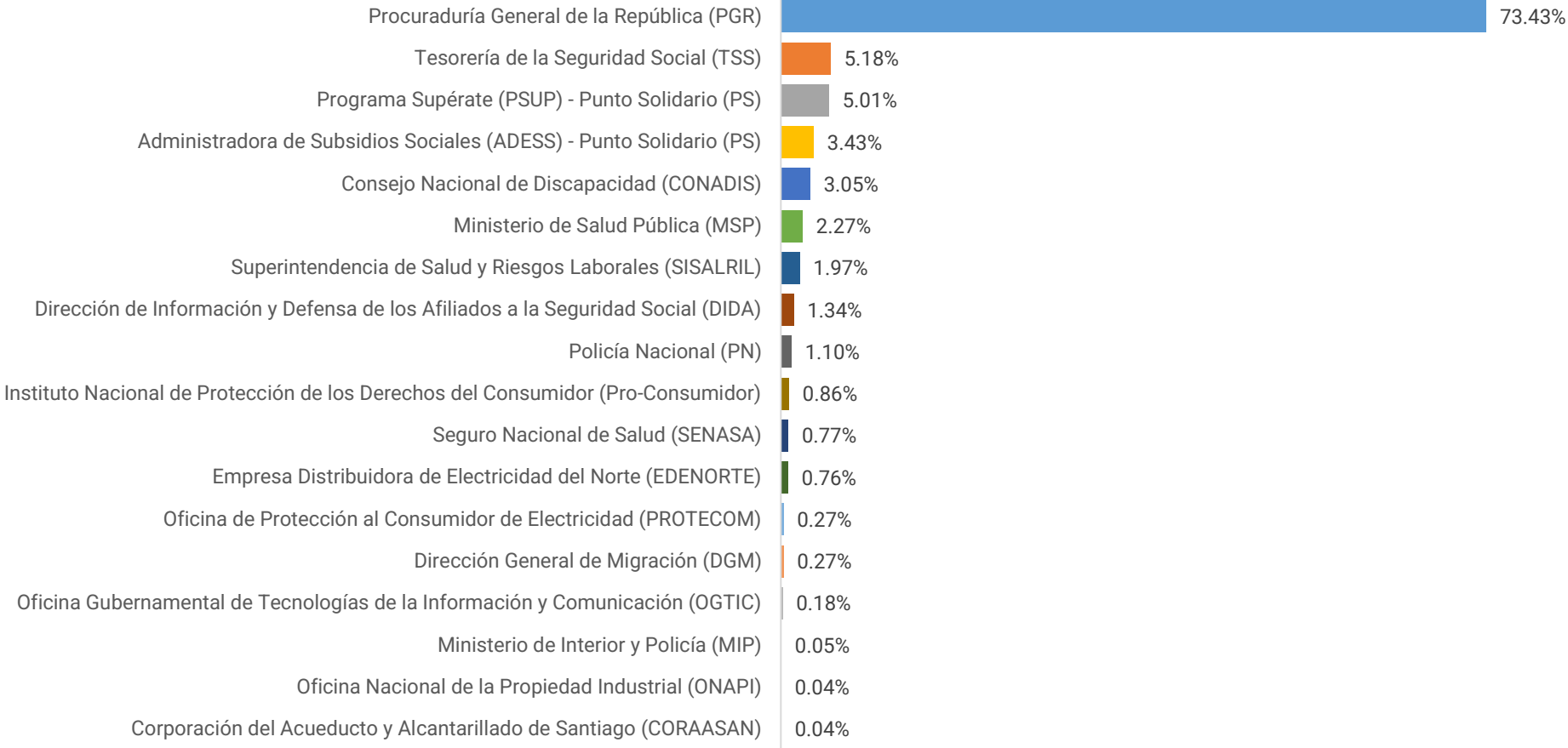
* Base: 48,883 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* **Base:** 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

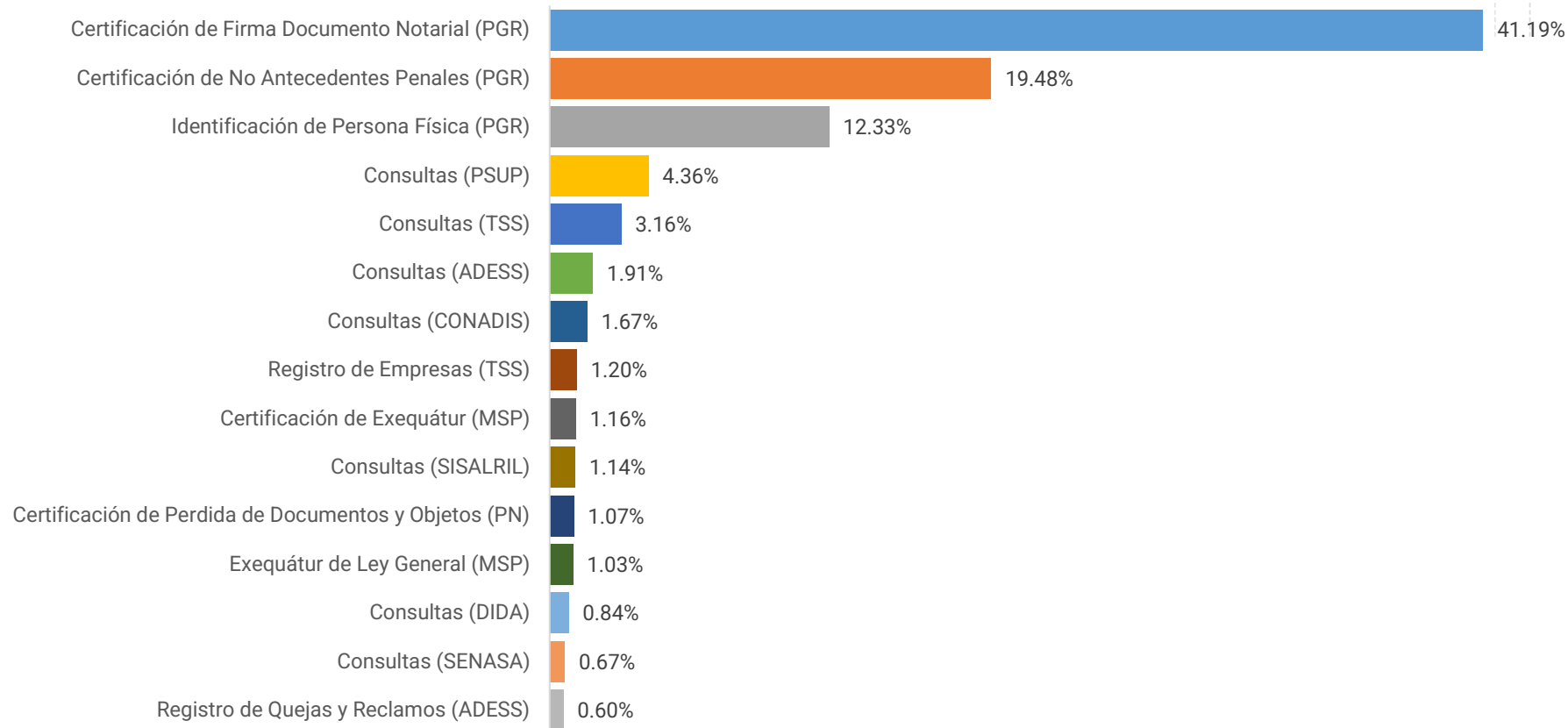
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

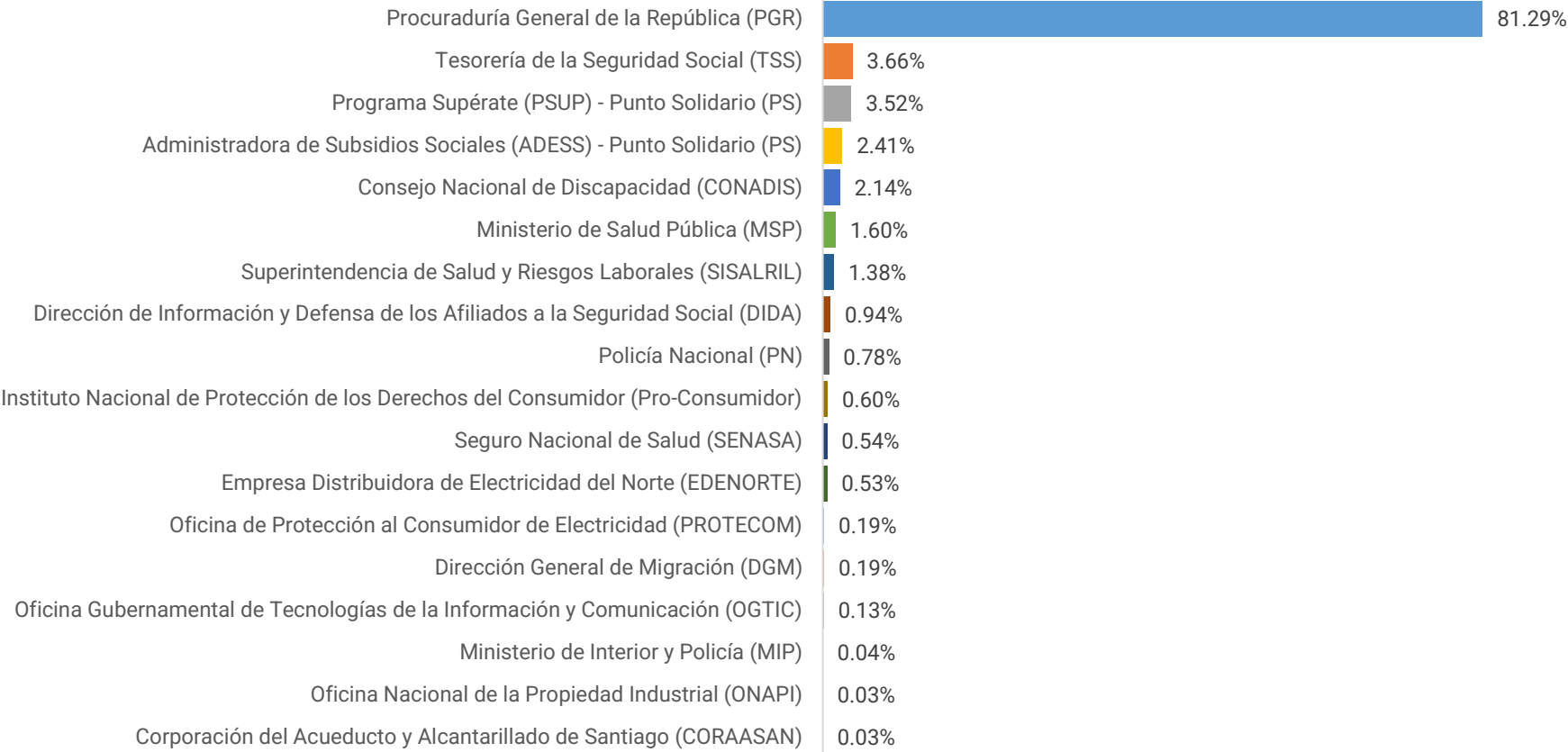
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



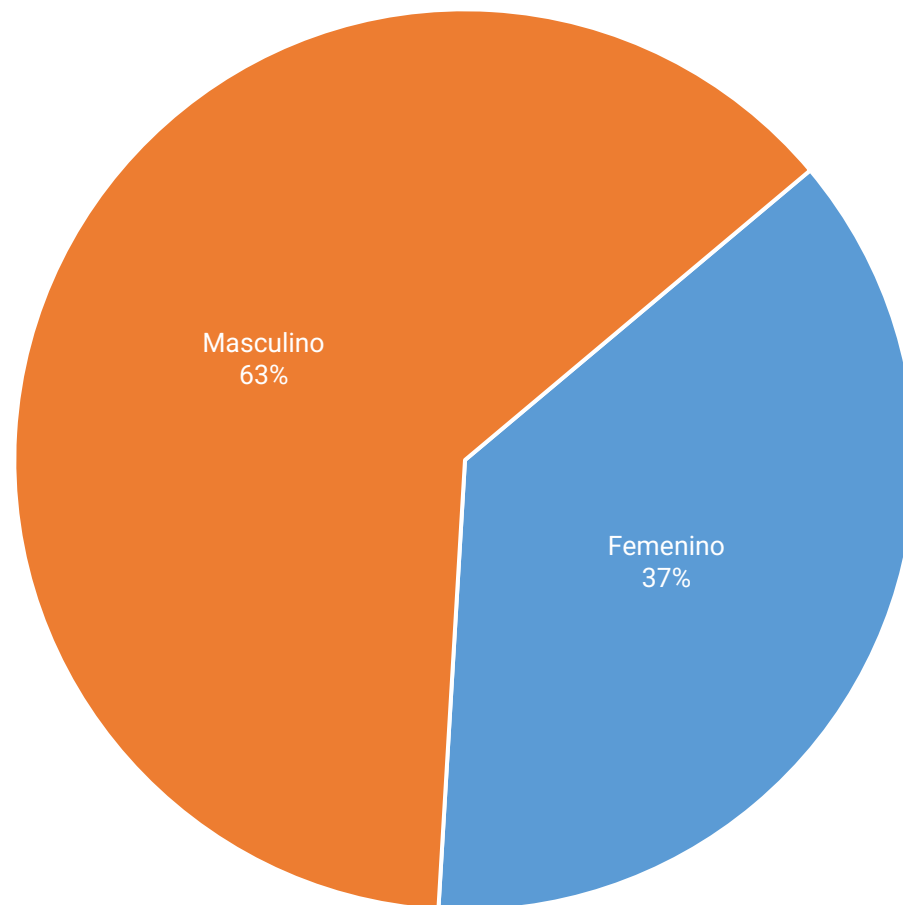
* Base: 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



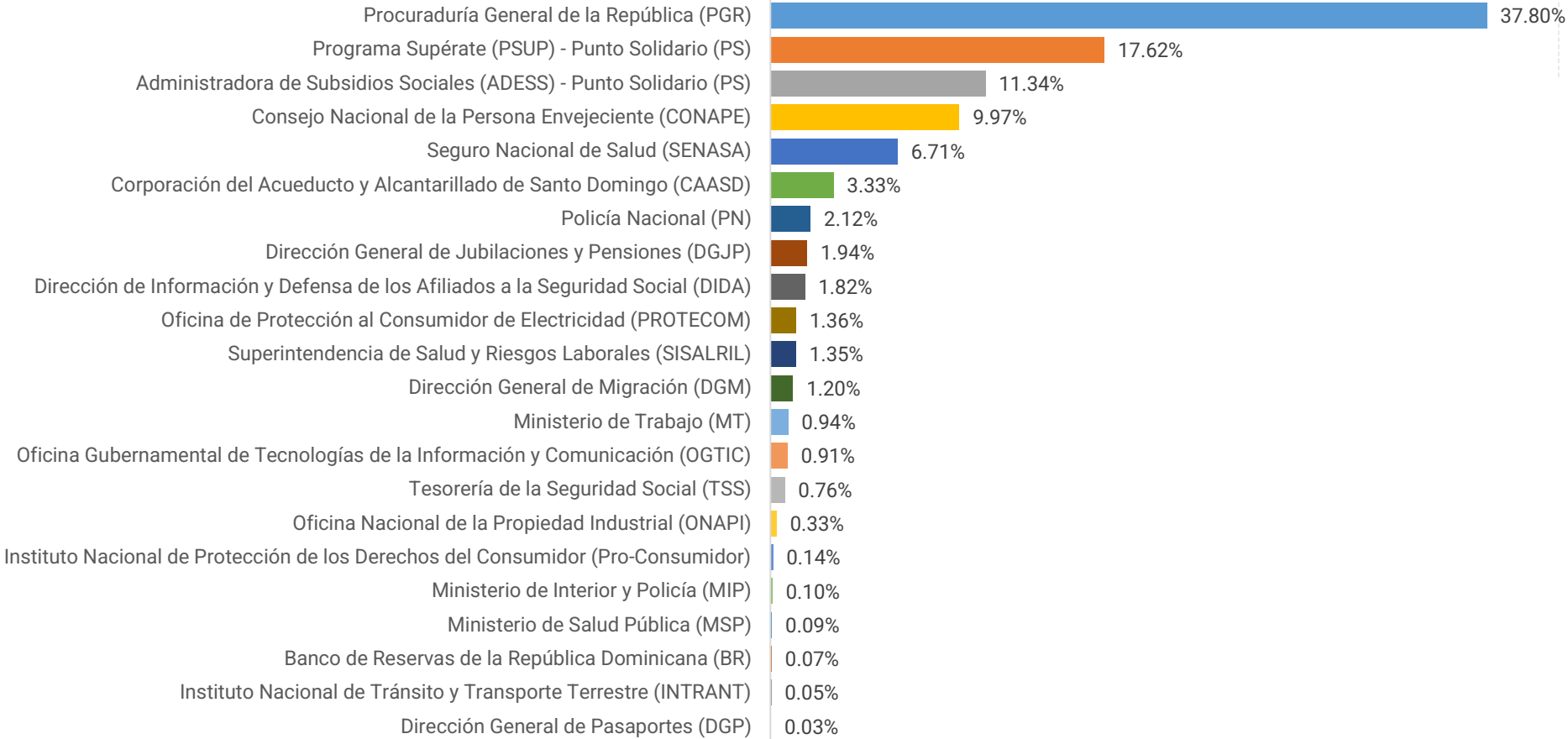
* Base: 60,625 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* **Base:** 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

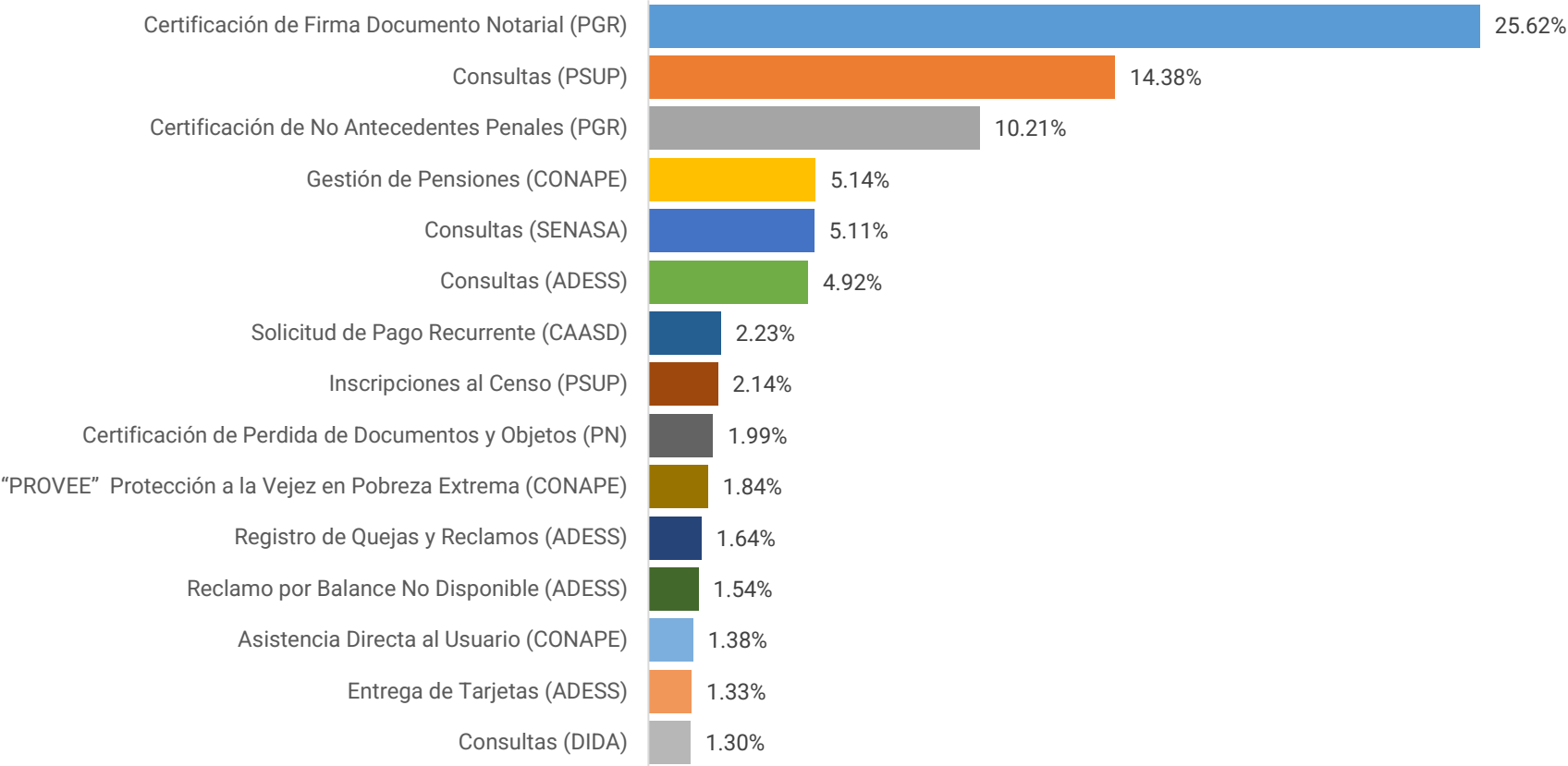
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

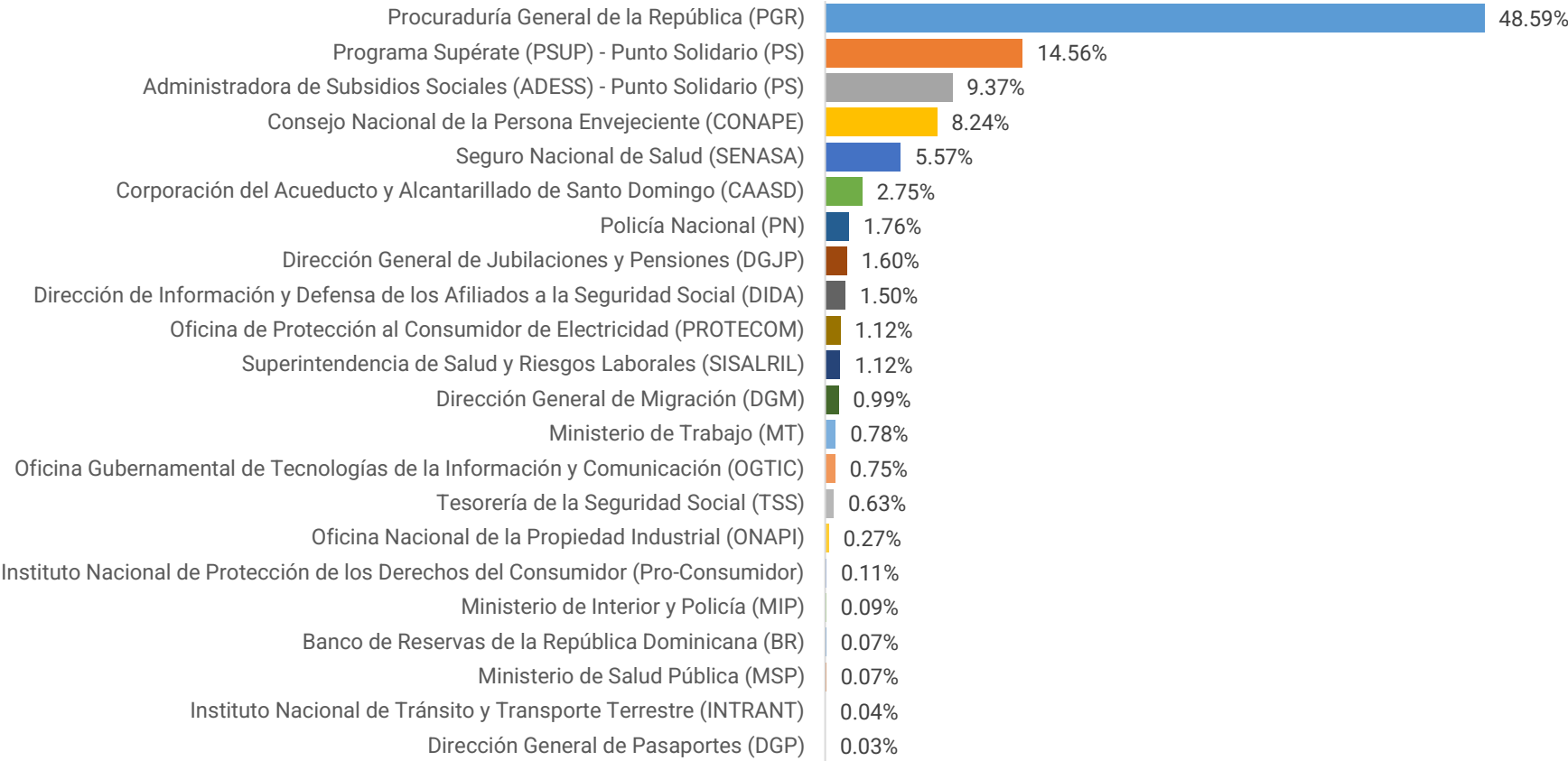
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



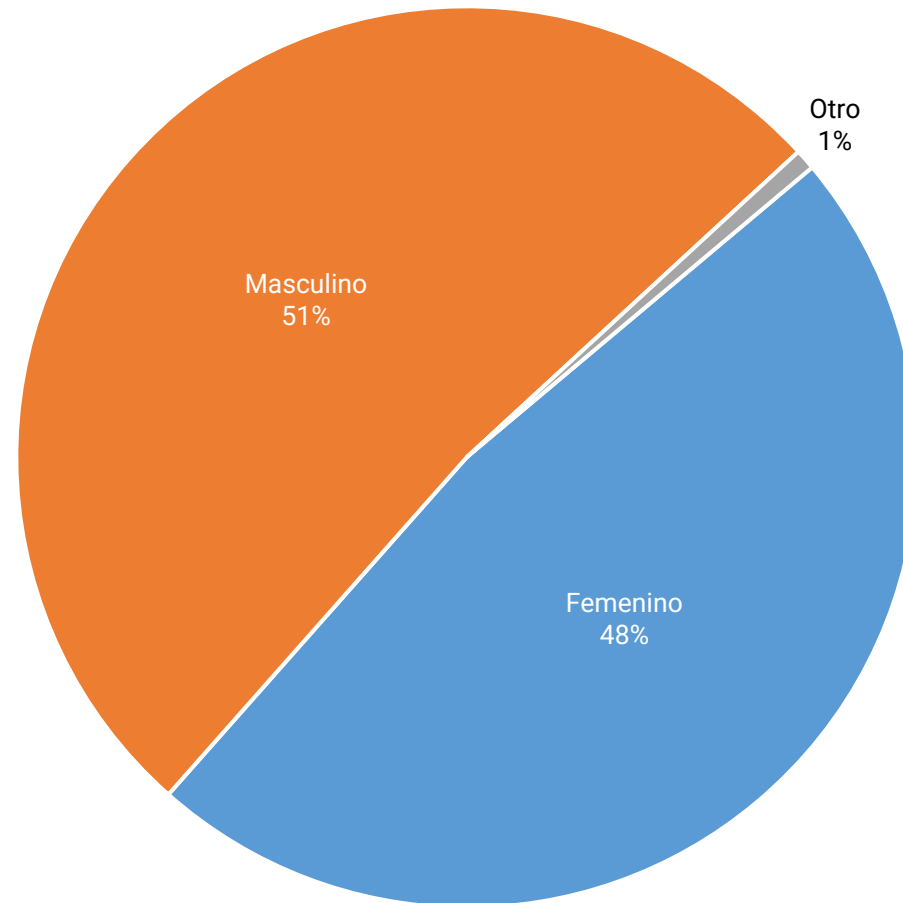
* Base: 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



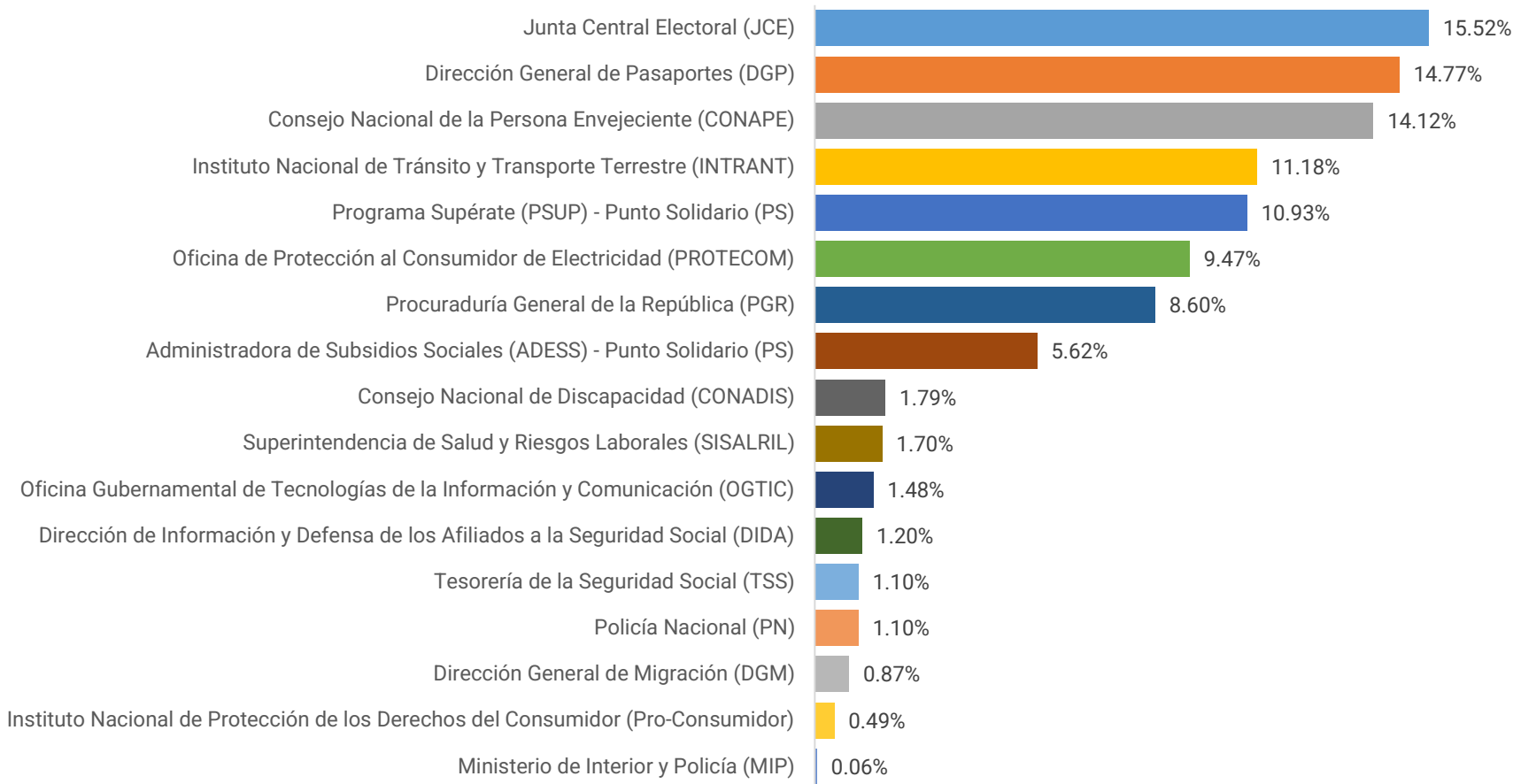
* Base: 13,975 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* **Base:** 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

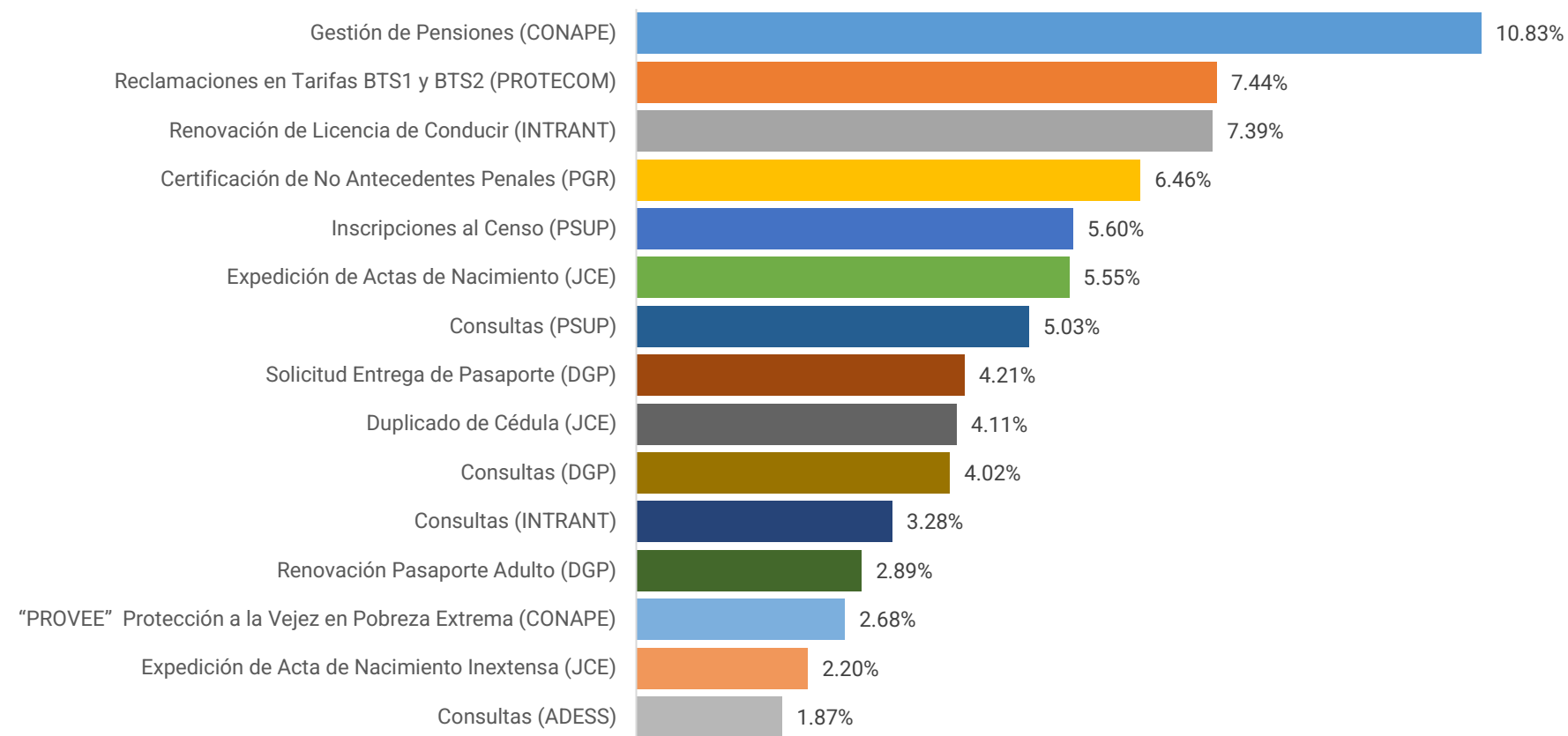
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

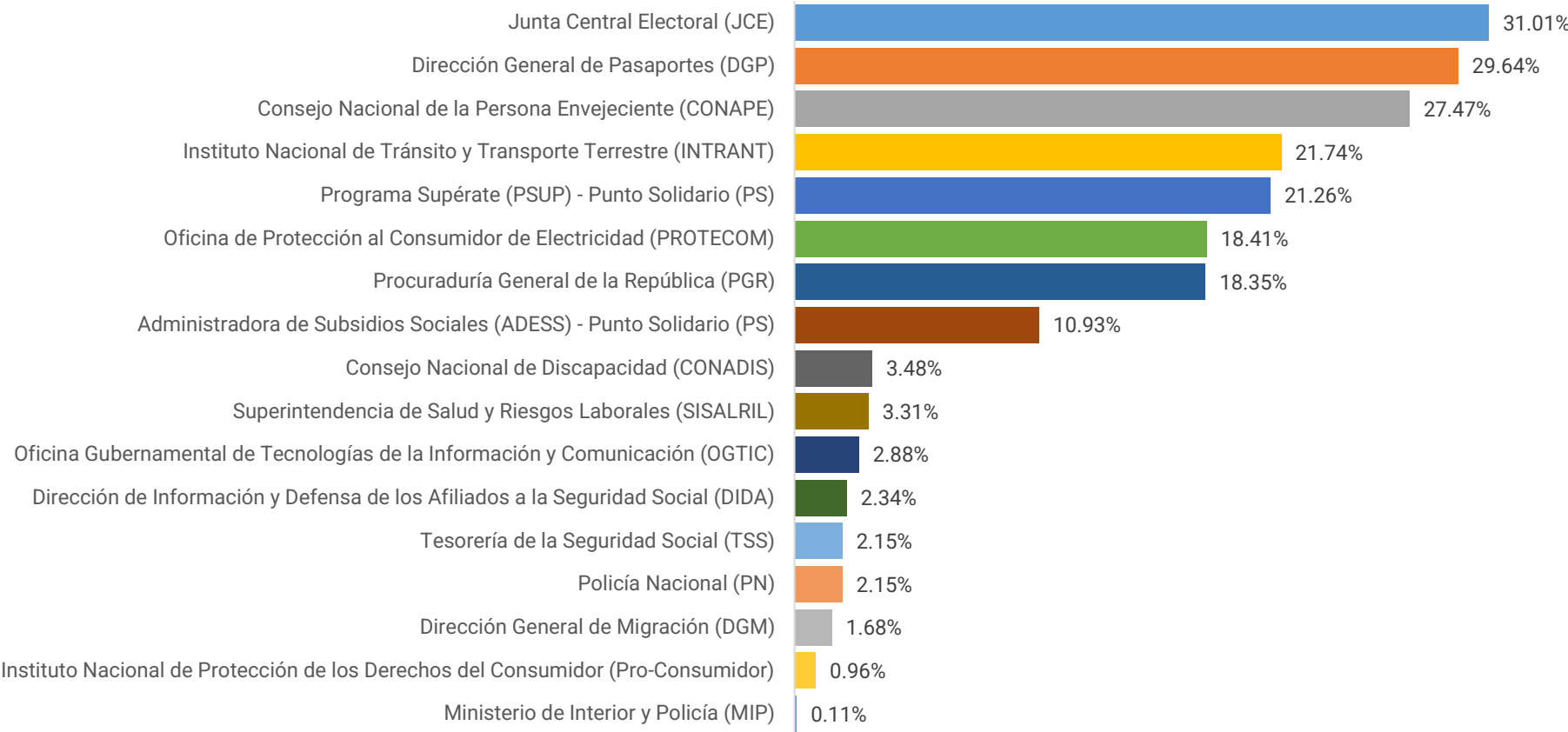
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



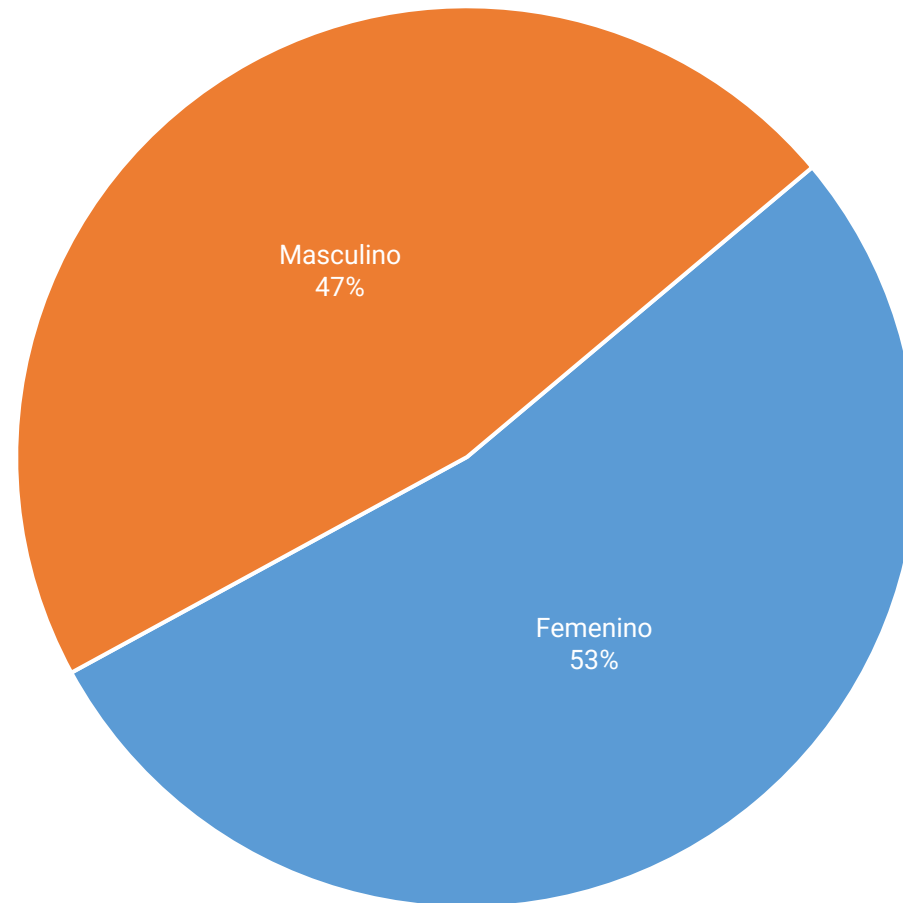
* Base: 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 27,652 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* **Base:** 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!